




# Care & Communication

ケア&コミュニケーション

C O N T E N T S

P1-2		DOCTOR'S TALK	理念と自助努力を大切に 医療の充実を図る大型歯科医院 医療法人 裕仁会 ウララ歯科クリニック 理事長 <b>石井 敏裕 先生</b>
INSIDE REPORT		P3-4	住宅街の発展とともに歩む 10周年を迎えた身近な歯科医院 たけした歯科 院長 <b>竹下 文隆 先生</b>
P5-7		THE FRONT LINE	患者と「チーム」を組み、 美しい歯を目指す都心の歯科医院 チームホワイト中井デンタルクリニック 院長 <b>中井 宏昌 先生</b>

# 理念と自助努力を大切に 医療の充実を図る大型歯科医院

医療法人 裕仁会 ウララ歯科クリニック 理事長 石井 敏裕 先生



山内隆弘 副院長(左)、石井敏裕 院長(右)

JR土浦駅前に月約500人(初診、初再診数)もの患者を受け入れる大型歯科医院がある。年中無休で歯科全科診療を行う「ウララ歯科クリニック」に、これまでの歩みと医療理念を持つことの重要性をうかがってみた。

## 45歳でJR土浦駅前に 開業する夢を実現

「ウララ歯科クリニック」が入居する「ウララ」は、20年以上かけて再開発された土浦市のランドマーク。住居と商業施設に加え、医療や福祉機能も備えた全国初の施設として注目を集めた。

「45歳で土浦市の駅前に自分の歯科医院を開業する」

32歳のとき、そう目標を定めた石井先生は、偶然にも1997年、「ウララ」の完成と時期が一致し、夢を実現させた。しかし、開業前からこれまでの道のりは決して平坦ではなかった。

まず、ぶつかった壁は、歯科医院の規模だ。「ウララ」の医療センターは内科や胃腸科も入居するため、一つの医院のスペースが広い。石井先生が誘われたスペースは35坪。ビルの歯科医院としては、かなりの広さだ。経営には勇気がいる。

「設備も含めると初期投資は相当な額になります。熱意だけでは銀行は融資してくれない。そう考えた私は、患者数やシフトの組み方、診療内容など、採算ベースに乗せるためのシミュレーションを何度も練り上げ、銀行も納得する目標値を定めました」

## 予約の過密を解消するため スペースを拡大

立地の関係から、図らずも大型歯科医院を経営することになったが、ユニット6台、歯科医師は石井先生と石井先生の後継者として副院長を務める山内隆弘先生、スタッフ8人でスタート。3ヵ月後にはユニット2台を増やすほどの順調な滑り出しを見せた。

その理由は、正月以外は無休(2009年からは年中無休)なこと。昼の途中休憩なしに交代で担当し、午前9時半から午後7時半まで診療したことで、勤め人も通いやすかったこと。当時はまだ珍しかった予防重視の診療方針を掲げたことが大きい。

しかし、5年を過ぎた頃に再び壁にぶつかる。「患者さんが増えすぎて、予約がとりにくくなってきています。週1回は予約を入れたいところ、月1、2回しか来院できない状況になってしまった。そのままでは、患者離れにつながる恐れがあります。将来に備え、早めに手を打つ必要がありました」

そこで選んだのが、スペースの拡大だ。2004年5月、同じフロアにある現在地に移転。スペースは、ほぼ倍。ユニットは14台になり、スタッフも増えた。移転から1年後に患者数は再び増加。今では、多い月では初診、初再診を合わせて約500人が来院する。

## 綿密なシミュレーションで、 医療サービスの向上を目指す

経営の拡大に踏み込めたのは、詳細なデータ分析と綿密なシミュレーションに寄る部分が多い。取材時、石井先生は年月日や患者数、医療収入などについて、一桁まで正確な数字を交えて説明してくれた。その明快な回答は、開業以来、曜日や診

療時間ごとの患者数や診療内容、スタッフのローテーション、在庫管理など、経営に関わるすべてのデータを集積し、いつでも取り出せるように整理しているからこそ、できることだ。

キャンセルを減らすため、携帯メールを活用し始めたのも、データの集積から思いついたアイデアだ。予約日の48時間前と2時間前に患者の携帯に通知のメールを送っている。このサービスで月のキャンセル率が6%から4%に減った。わずか2%と思うかもしれないが、年間にすれば、大きな差になる。

「来月から患者さんがパタッと来なくなるかもという恐怖は、いつも感じています。不安を払拭するには、コストを徹底的に見直し、患者さんのモチベーションを上げること。診療理念に基づき、改善点をスタッフ全員で追求し続けることしかありません。その判断材料にデータの集積と分析は欠かせないのです」

## 診療レベルの向上のため、 理念を胸に研鑽を重ねる

石井先生は開業前、父が経営する歯科医院に勤めていた80年代から「健康を守り育てる歯科医療」を実践してきた。インプラントや矯正歯科、カリソルブ、訪問診療など、全診療に応えられる体制を整え、さらに「抜かない、削らない」治療を推進している。「しかし、予防歯科の成功は患者さんの意識がカギです。完璧な処置を行っても、重要な日々のケアは患者さんの手にゆだねられています。私たちに課せられた課題は、患者さんの“やる気”を引き出すコミュニケーション力なのです」

そのためにスタッフ教育には力を入れている。毎朝、ミーティングを行い、患者対応のロールプレイング、話し方教室、技術研修などセミナーには積極的に参加。目標にしたい全国の歯科医院に全員で出向き、研修を受けることもある。勤務4年目のスタッフを海外のセミナーやデンタルショーに参加させることもある。

そして、これらの充実した教育を支えるのが、ウララ歯科クリニックの医療理念と行動指針の徹底だ。「誠実に英知と情熱をもって、歯科医療に従事し、思いやりのある医療サービス集団を目指します」

この理念をミーティングなどを通じて、全員で確認し、繰り返す。「自らが理念に基づいて動く」という意識を持つことが充実した医療につながると考えているからだ。

問題が起きたときも、理念に基づく姿勢があれば、対応策を自発的に思いつける。スタッフの多くが理念を心に刻む「濃い」状態が維持できれば、組織を高い水準で継続する強さも生まれる。「人や医療制度のせいにしてはダメと言いつけています。一人では打ち破るのが難しい壁でも力を合わせれば、可能性は無限大に広がる。全員で理念に向かって努力する意識が重要です。私の役目は、歯科医院全体の総合力を上げることだと思っています」



白を基調にした清潔感のあるメンテナンススペース



個室風のチェアもある診療スペース



診療室内にあるパウダースペース



画像を使って分かりやすく解説する石井先生



歯科衛生士のメンテナンスは担当



インプラントスペースも完備



プロジェクターなども備えた待合室



石井先生の片腕として活躍する山内先生



## Profile

### 石井 敏裕 先生

- 1977年 松本歯科大学卒業。松本歯科大学歯科保存学第二講座入局
- 1982年 石井歯科医院に勤務
- 1997年 医療法人社団 裕仁会 ウララ歯科クリニック開業
- 日本歯科保存学会 ● 日本臨床歯内療法学会 ● 日本ヘルスケア歯科研究会 ● 日本アンチエイジング歯科学会 ● サプリメントアドバイザー ● 日本禁煙推進医師歯科医師連盟 ● 日本抗加齢医学会 ● 日本抗加齢歯科学会 ● 臨床研修指導歯科医

### ウララ歯科クリニック

住所：茨城県土浦市大和町9-2 ウララ2-204  
TEL:029-825-4488 HP:http://urara.com/



石井先生とスタッフのみなさん



建物は住宅メーカーに建築を依頼



落ち着いた雰囲気の待合室



5台のチェアが並ぶ診療室



個室を増築し、車椅子の患者も利用しやすい回転式のチェアを導入

## 住宅街の発展とともに歩む 10周年を迎えた身近な歯科医院

たけした歯科 院長 竹下文隆 先生

昔から身近な存在として、「歯医者さん」と親しみを込めて呼ばれてきた歯科医院。今も住宅街の中で地域医療に貢献する歯科医院が数多く存在する。その一つ、10周年を迎えた「たけした歯科」に現状と将来をうかがってみた。



竹下文隆 院長

### 専門性の高い治療も可能な 医療体制を整備

「たけした歯科」の外観は一般住宅のよう。住宅地とともに成長してきた歯科医院らしいとも言える。

「10年前に開業したときは、家も少なく、見通しもよかったです、ずいぶん様変わりしましたね」

と、竹下文隆先生は笑う。竹下先生と歯科衛生士2人でスタートした同歯科は、現在、竹下先生を中心に歯科衛生士6人がローテーションを組みながら、ユニット5台で診療を続けている。

「補綴が中心の診療は大きく変わっていませんが、最近はインプラントや矯正など、専門性の高い治療も求められるようになってきました。また、一人ひとりの患者さんと向き合う余裕もできてきたと感じています」

歯科医師の増員を考えたこともあったそうだが、竹下先生の専門である補綴とインプラントを極めたいと、現在も一人体制での診療を貫いている。その代わりに、矯正歯科や口腔外科など、専門外の診療には、外部から専門医を呼ぶスタイルを取り入れた。

「大学病院も近くにあるのですが、患者さんによっては、通院している歯科医院で治療を受けたいという気持ち強いようです。可能な限り、私の歯科医院で治療できる体制を整えるようにしています」

### CTやCAD/CAMの導入などで 患者の多様なニーズに応える

たけした歯科の特徴は、10年の歳月をかけて、患者から高い信頼感を得られる努力をこつこつと積み重ねてきたことだ。

最近で言えば、ハード面では3年前にCT、1年前にCAD/CAMを導入し、多様なニーズに対応できる設備を整えている。

「CTを導入したのは、安全にインプラントをしたいという思いからです。自分の歯科医院で撮影できることで、リスク管理しやすくなりました。根管治療に使えるのもいいですね」

CAD/CAMは、患者の「美しい歯」に対するニーズの高まりを察知して導入した。白い歯を適当なコストで入れられるのであれば、希望する人がほとんどだという。その他にも、3Mix-MP法や金属アレルギー検査にも対応できる体制を整えている。

「実際に希望する患者さんは、そう多くありませんが、いざというときに備えておくことは開業医として当然だと思っています」

### 義歯製作に粘膜調整材を使い、 保険での診療を極める

竹下先生は、学会発表や論文発表を定期的に行っている。今年7月には、義歯製作に粘膜調整材を用いる手法を「日本歯科評論」

充実した内容のホームページ



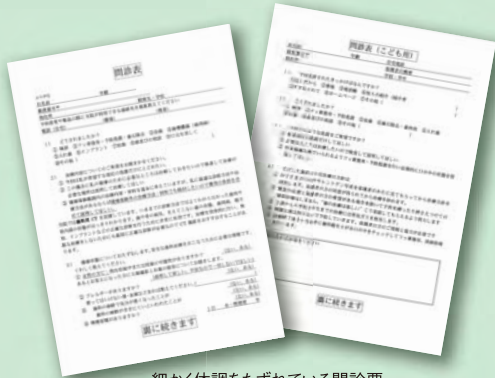
治療成果の向上にレーザーも導入



インプラントに備え、CTも完備



CAD/CAMで「美しい歯」のニーズにも応える



細かく体調をたずねている問診票



粘膜調整材を使った義歯製作に関する論文

に論文発表した。この技術の研究も、保険診療を希望する患者のニーズに応えたいという気持ちからだ。

「義歯製作は保険診療では採算の確保が難しい分野。でも、希望がある以上、保険医としては応えなければなりません。コストをかけず、少ない調整回数で患者さんが満足できる義歯を考えると、最適な方法が咬合圧印象による総義歯製作になるのです」

咬合圧印象に用いられる印象材は、ラバーやシリコンが一般的だ。しかし、どちらも硬化時間が短く、フローが悪いため、印象材が口蓋部に多量に貯まりやすく、上顎床の位置のずれが起りやすくなる。また、粘膜に圧力がかかりやすいため、フラビীগムなどの症例にはあまり適していない。

一方、粘膜調整材は、硬化時間が印象材よりも長く、フローがよいので、口蓋部に貯留しにくい。上顎床の位置のずれが生じにくいので、下顎床と噛み合う咬合位に治まりやすくなる。「蠟義歯試適の段階で咬合調整に時間をかけ、完成度を高めておけば、最終装着と調整時の時間が少なくて済みます。最終装着時にほとんど手をかけず、ラッピングペーストによる自動削合だけで終了することも可能です。粘膜調整材で義歯を作る方法は、これまでよいと言われながら、なかなか普及しませんでした。しかし、これからは、脚光を浴びていくと思います」

### きめこまかな情報で 安心と信頼を高める

「情報」に対するきめこまかな配慮も目をひく。一つは問診票の質問だ。A4サイズの表裏に、希望する治療内容や健康に関する質問がずらりと並んでいる。とくに健康状態については持病の有無、服用中の薬の種類について、細かく質問している。

「内科などでは、持病や服用中の薬を伝える患者さんでも、歯科になると伝え忘れる方が多い。患者さんの平均年齢が高くなってきたこともあり、初診時の健康調査は念入りに行っています」

もう一つは、ホームページの充実だ。たけした歯科の診療方針、虫歯や歯周病などの原因と対策、インプラントのプロセス、保険診療と自費診療の違い、ホームページの閲覧者から寄せられた質問への回答など、さまざまな話題を取り上げ、分かりやすく解説している。

「始めた頃はホームページを作って効果があるのか?という意見も聞きましたが、今は意外と人気があるというのが実感です。ホームページがきっかけで来院する患者さんも増えました」

また、たけした歯科には、近隣にある重度障害者の入所施設からも患者が訪れる。社会的訓練として週に一度、通院するのを楽しみにしているようだ。

「開業から10年、ようやくほぼすべての歯科治療が自院で行える”自己完結型”の歯科治療ができる状態になったという気がします。私の夢の実現のためには、リフォームもしたいですし、スタッフとも改善点をもっと話し合いたい。今以上に患者さんに寄り添う診療に力を入れていきたいですね」

### Profile

#### 竹下 文隆 先生

- 1983年 九州大学歯学部卒業。
- 1986年 九州大学助手
- 1994年 九州大学講師
- 1998年 たけした歯科開業
- 九州インプラント研究会会員
- 粕屋歯科医師会理事
- 日本補綴歯科学会指導医・認定医
- 日本口腔インプラント学会認定医

#### たけした歯科

住所: 福岡県古賀市舞の里  
4-13-15  
TEL: 092-943-1151  
HP: <http://www.8469.jp>



竹下先生とスタッフのみなさん



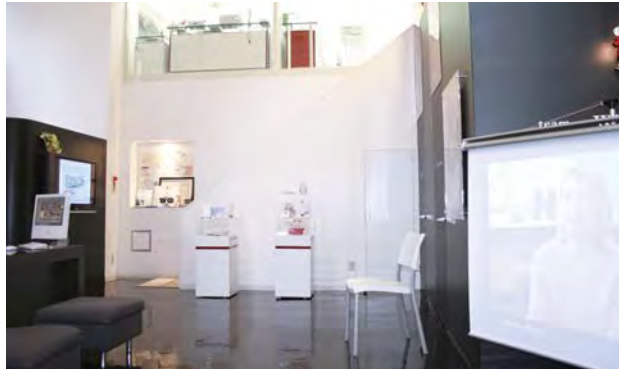
白を基調とした、ゆったりとした個室の診療室



エステティックサロンのような外観



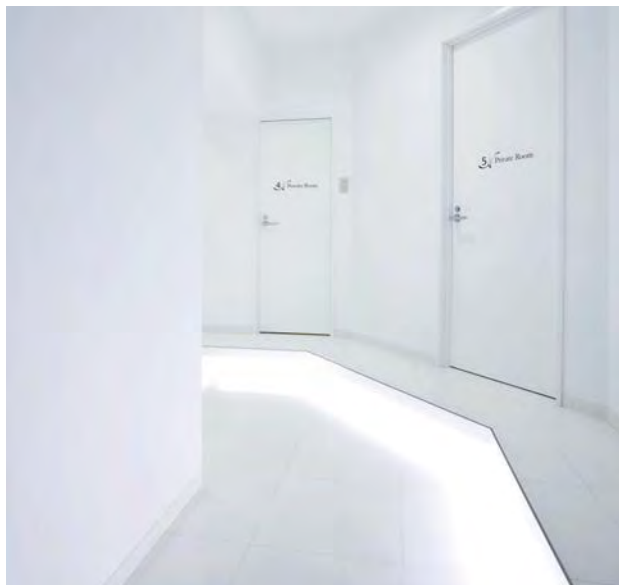
1階の受付はモトーンのインテリア



落ち着いたカウンセリングができる受付



2階の診療スペースは白で統一



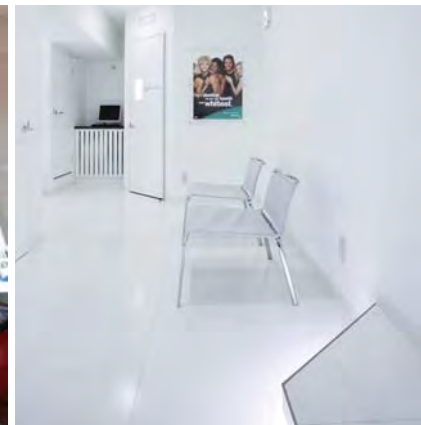
2階から1階の受付が見下ろせる



診療室のチェスト回りは赤がアクセント



「歯科医院らしさ」を払拭した2階の通路



# 患者と「チーム」を組み、 美しい歯を目指す都心の歯科医院

チームホワイト中井デンタルクリニック 院長 中井 宏昌 先生



中井宏昌 院長

「歯を美しくしたい」という患者は年々、増えている。  
審美歯科へ通院するきっかけになりやすいホワイトニングに  
積極的に取り組む「チームホワイト中井デンタルクリニック」を訪問してみた。

## ショッピングを楽しむ感覚で 歯を美しくする歯科医院

審美歯科を中心とする「チームホワイト中井デンタルクリニック」(以下、中井デンタル)は、大阪・御堂筋近くのオフィス街、交差点に建つビルの1階にある。オープンは2006年。

吹き抜けの構造を生かし、1階は受付とカウンセリングスペース、奥の階段から上る階が診療スペースだ。高級感のあるインテリアは、患者たちの高揚感を自然に高めてくれる。

「長年、沖縄で開業していましたが、そろそろ自分自身が最も興味のある審美歯科に絞った診療にチャレンジしたいと思うようになりました。そこで、私の地元の大阪に戻り、クリニックを開業したのです」

イメージを大切にしたいと、立地にはこだわった。郊外に住んでいる人がショッピングがてら、繁華街を訪れ、最先端の審美治療を受ける。ターゲットは30代後半から40代の女性。中井先生は開業時、そんな患者層を想定したという。狙いは当たり、まさにその層が訪れている。

「ただ、予測と違ったこともあります。沖縄以上に、大阪も一つの歯科医院ですべての治療を受けたいオールインワンの患者さんが多いのではないかと予想したのですが、そうではないんですね。専門性の高い治療を希望される傾向があり、都心の歯科医院であれば、より最先端の治療が受けられる、という期待感が強いことに驚きました」

## 通院のきっかけは、 多くがホワイトニング

雑誌やTVでホワイトニングに力を入れている歯科医院と紹介されたこともあり、初診患者は、多くがホワイトニング希望だ。虫歯や歯周病など、一般歯科のような治療が必要な患者は、ほとんどいない。

「歯に対する意識が高いですね。じっくりお話を聞いていくと、金属の補綴を白い歯に変えたい、歯並びをきれいにしたいという希望を持っている方が少なくありません。ただ、それらの治療は費用も時間もかかるため、初めての歯科医院で受けるには勇気が必要です。そこで、まずは手頃なホワイトニングから、という方が多いようです」

しかも、ホワイトニング患者の約8割が、他のクリニックで受けた経験がある。であれば、過去に通った歯科医院で受けてもよいように思えるが、経験があるからこそ、歯科医院選びに慎重になっている部分があるという。

「歯科医院を変えたいという患者さんの訴えで目立つのは、コミュニケーション不足です。とくに自宅でのケアが中心のホームホワイトニングは、ミスマッチが起こりやすい。医療側も患者さんも手順通りにホワイトニングしているつもりなのに、満足する結果

が出ないことがある。その時点で十分、話し合えばいいのですが、通うのをやめてしまったりしてしまう。ホワイトニングの場合、きちんと原因を追及していないケースが多いようなんですね」

ホワイトニングは、歯科衛生士が主体的に取り組める分野だけに歯科医師は歯科衛生士に任せがちだ。しかし、歯科衛生士だけでは説明や観察が不足する部分も出てくる。患者の満足度を高めるには、歯科医師も積極的に関わることが大切と中井先生は指摘する。

「私の歯科医院では、患者さんと歯科医師、歯科衛生士全員がチームとなって、美しい歯を目指す。その気持ちを込めて、『チームホワイト』の名称を院名に加えたのです」

## 施術前のカウンセリングから 可能な限りの情報を提供

中井デンタルのホワイトニングの手順を紹介しよう。

施術前のカウンセリングに訪れた患者には、シェードガイドなどを見せながら、ホームとオフィスの違い、現在の歯から推測される施術後の状態、希望の白さに近づくまでの費用と期間などの説明をする。

歯の状態によっては期待通りの白さが得られない可能性があること、施術中に軽い痛みを感じる場合があることなど、ホワイトニングが万能ではないことも包み隠さず伝える。また、診療室の見学を希望した場合は、予約が入ってなければ、見てもらう。

この段階のカウンセリングは、主にホワイトニングコーディネーターである奥様の中井朝子さんが担当する。

「難しい症例は私が同席することもあります。彼女自身が10年間、今の歯の白さを維持しているホワイトニングの体験者。患者さんの気持ちに共感しながら説明するので分かりやすいようです」

説明に納得できれば、ホワイトニングのスタートとなる。この段階で患者は診療スペースに上がる。2階建ての構造にしているのも、じつは患者の選択肢を狭めないようにという配慮からだ。

チェアに座った状態で説明を受けてからでは、気が進まなくても断りにくい。しかし、1階の受付での説明なら、一度、自宅に帰って検討するといったことも言いやすい。また、選択権が自分にあると感じることは、患者にとっては安心感につながり、歯科医院に信頼を寄

せるきっかけにもなる。そのせいだろうか。初めての説明を受けたあと、ホワイトニングをあきらめて帰る人はほとんどいないという。

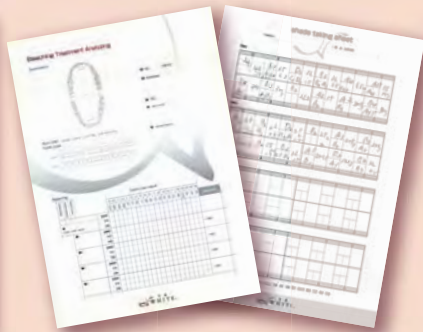


中井先生と奥様の中井朝子さん(左)、  
歯科衛生士の藤原育代さん(右)





施術前に記入してもら  
「ブリーチング同意書」



色の変化が一目で分かるオリジナルのカルテ



分光色測計 I



分光色測計 II

## 患者のトレーニングが ホワイトニング成功のカギ

中井デンタルは、ホームホワイトニングが基本。希望があれば、オフィスも行うが、時間はかかっても、色戻りや痛みが出る心配の少ないホームのほうが効果が高いと考えているからだ。なかでも「ナイトホワイトエクセル」は、日本で初めて認可が下りたホームホワイトニングであり、信頼度が高いだけでなく、歯面への密着度をよくするためのマウスシートの工夫やジェルとの適度な粘性など、使用感のよさが気に入っていると中井先生は話す。

とはいえ、患者が間違えて使っている、特性が生かせない。そこで、初回から1週間後、マウスピースとジェルを持参で来院してもらい、手順をマスターしているかどうかのチェックを行う。「患者さんにチェアの上で再現してもらおうと、予想もしなかった使い方をしていることが分かり、びっくりすることがあります」

たとえば、ジェルがマウスピースの裏側に偏ってしまい、肝心の歯の前面にはほとんど塗布されていない状態だったり、1回の量に過不足があったりと、そのまま続けていては、いつまで経っても白くならないようなケースもあった。「ホームは患者さんをきちんとトレーニングすることが大切です。そのために、1週間後のチェックは非常に有効なのです」

## 機械のシェードテイキングで 白さを客観的に確認

ホワイトニングで患者とのトラブルになりやすいのが、「白さ」に対するとらえ方だ。専門家である歯科医師や歯科衛生士から見れば白くなっていても、患者には分かりにくい場合がある。

そこで、中井デンタルでは、色の変化に客観性を持たせるため、専用の分光色測計「クリスタルアイ」と「イージーシェード」で計測する方法も併用している。数値による歯の色のデータを比較できることが機械測定の特長だ。

「白くなった実感は、満足度に直結します。感覚的な変化ではなく、数値での変化は患者さんにも分かりやすいのがいいですね」

それだけでなく、中井デンタルでは、色の変化が一目で分かるオリジナルの「シェードテイキングシート」を作っている。カルテにも色の変化を記入する欄があるが、さらに前歯上下6本分の状態を時間の経過とともに詳細に記入できる表になっている。

「記録を残すことは、患者さんとの無用なトラブルを防ぐことにも役立ちます。そのために、ホワイトニングの前に『ブリーチング同意書』に記入してもらいますし、施術後は生活での注意点やメンテナンスに関する書類もお渡ししています」

## 審美のホームドクターとして 親しまれる工夫を重ねる

中井先生はホワイトニング後の患者との関わりにも気を配っている。白くなると自分の歯が愛おしくなり、口をよく見るようになる。なかには前から気にしていた金属部分や歯並びなどを思い切ってきれいにしたいと考える患者もいる。そんな患者の質問や不安に耳を傾けることも大切と考えているからだ。

「マウスピースとジェル6本の基本セットが終わったあと1~2ヵ月続ける方がほとんどです。そのおかげで、患者さんとコミュニケーションが深まっています。また、最長で3ヵ月に1回、喫煙者や色の濃い食べ物をよく食べる方なら、1ヵ月に1回はクリーニングに来院するよう勧めています。さらに使用後のシリンジはクリニックで廃棄するために返却して欲しい旨もお願いしています。ホワイトニングは楽しくやっていただきたい。けれど、義務的な意識も少し持っていただくと、いい意味でのエスカレーションが出てくるんですね」

歯科業界も大きく変わってきている。中井先生もこれまでを振り返り、感じるのは、「患者さんも歯科医師も楽しく、夢のある治療を大切にしたい」ということ。自分が頑張ることで、後輩の励みにもなれば、と夢を広げる診療を今日も続けている。

### Profile

#### 中井 宏昌 先生

- 1989年 北海道医療大学歯学部卒業
- 2006年 team/WHITE中井デンタルクリニック開業
- 臨床器材研究所コスメティックリサーチ主任研究員
- 美容口腔管理学会ディプロメイト幹事
- 米国Discus Dental社 公認インターナショナルインストラクター
- 米国Premier社 公認インストラクター



#### チームホワイト中井デンタルクリニック

住所：大阪市西区京町堀1-7-5 アルカディーナ京町堀1F  
TEL：06-6448-4618 HP：http://www.t-white.com

**SASAKI**

お問い合わせ・ご意見：「C&C」事務局 細谷俊寛

FAX 0120-566-052 <http://www.sasaki-kk.co.jp>

Vol.16 August 2008 発行：ササキ株式会社 東京都文京区本郷3-26-4 ササキビル4F

●本誌に記載された個人の氏名・住所・電話番号等の個人情報の悪用を禁じます。●本誌の記事・写真・図版等を無断で転載・複製することを禁じます。