

Care & Communication

ケア&コミュニケーション

P1-2

THE FRONT LINE



患者への
ホスピタリティを大切に、
医療サービスの向上を目指す
千葉歯科クリニック
院長 千葉 豊和 先生

P3-4

DOCTOR'S TALK



補綴臨床 Step Up 講座 ▶ 2
歯科医院の増収を図るために…
補綴臨床の精度を高める？
中村歯科医院
院長 中村 健太郎 先生

P5-6

INSIDE REPORT



働きやすい環境とシステムを整え、
最先端の技術を磨く歯科技工所
デンテックインターナショナル株式会社
技術部長 長谷川 伸弘 さん
藤田 一志さん

P7

CUSTOMER REPORT



手軽に美しく歯を守りたい！
今、女性に人気のデンタルケア
株式会社スタイリングライフホールディングス
プラススタイルカンパニー
販促宣伝部 福本 真美 さん

SASAKI

<http://www.sasaki-kk.co.jp>

患者へのホスピタリティを大切に、医療サービスの向上を目指す

千葉歯科クリニック 院長 千葉 豊和 先生

この10年ほどの歯科医療の変化は激しい。1997年に札幌で開業した「千葉歯科クリニック」も、さまざまな波を乗り越えて成長してきた。地域に根づく総合歯科医院の歩みを千葉豊和院長にうかがってみた。



千葉 豊和 院長

信念を持ち、クオリティの高い診療の良さを患者に伝える

「患者さんへのホスピタリティを大切にしたい」

開業からの歩みを振り返りながら、千葉豊和院長が何度も口にしていたのが、この言葉だった。

千葉院長は大学院を修了後、東京の「原宿デンタルオフィス」に勤務。師として仰ぐ歯科スタディグループ「SJCDインターナショナル」会長でもある山崎長朗先生の元で経験を積んだ。自費診療にも力を入れ、歯科医療の質を追求する原宿デンタルオフィスの方針に衝撃を受けた千葉院長は、出身地の札幌にも同じスタイルを根付かせようと決意した。

その気持ちの表れが当時の札幌ではまだ珍しかった診療室の個室化やメンテナンスに対する歯科衛生士の担当制だ。また、患者のためになるなら自費診療も薦めようと考えていた。

しかし、現実は一筋縄ではなかった。開業当時は、東京と札幌の医療環境のギャップに悩むことも多かったという。「当時はまだまだ保険診療が中心。多くの患者さんにとって、自費診療はまだ特別な治療でした。そうした医療環境のなか、ベストな選択として自費診療もあると提示していくことは、想像以上にハードルの高い課題だったのです」

信念がなかなか通じず、くじけそうになることもあったが、副院長である奥様の加名代先生の支えもあり、少しずつ壁を乗り越えていった。患者の意志を尊重しながら、深い愛情を持ち、クオリティの高い診療を提供することが患者の健康を守ると、自らを信じ、励まし続けた。「保険、自費にかかわらず、純粋によいものを根気よく伝えていけば、患者さんは分かってくれる。そのためにはある程度の時間がかかることを実感した13年間でした」

専門トレーナーによるスタッフへのホスピタリティ教育

千葉歯科クリニックの患者層は幅広い。9割が成人だが、若年から高齢者までおり、男女も半々、会社員もいれば、専業主婦も

いる。それらの多様な患者の満足度を高めるため、千葉院長はスタッフと力を合わせ、ニーズを的確にキャッチするカウンセリングとホスピタリティに力を入れている。

「診療スタッフを歯科衛生士のみに行っているのも、患者さんの要求をきちんと聞き出せる体制を整えるためです。また、受付担当も歯科衛生士と連携しながら、患者さんの要望を聞き逃さないように気を配っています」

千葉院長は、患者さんの満足度を高めるには、気持ちの根底に一人の人間として、相手を思いやる気持ちが欠かせないと話す。そのために、月1回、ホスピタリティ専門トレーナーを招いての院内研修も行っている。

「最近では、数種類のアロマスプレーの中から好きな香りを患者様に選んでいただき、リラックス効果を高めたり、待合室に置いてある患者さん向けの説明用ファイルを自分たちで工夫して作成したり、自主性が出てきました。患者さんが喜ぶことを追求する気持ちの表れだと思いますし、その積極性や成長ぶりをうれしく感じています」

院内の結束を高める6つの診療理念

もう一つ、重視しているのが、密度の濃い院内コミュニケーションだ。千葉歯科クリニックは患者のプライバシーを尊重するため、診療室が個室タイプになっている。そのため、院内コミュニケーションの活発化をつねに意識していないと、患者情報の共有化にもれが出る心配がある。

そこで、診療後、必ずミーティングを行う。その日の出来事を些細なことでも、話し合う時間を短くても設けることで、院内には、「情報を共有しなければ」という意識が根づく。



待合室に掲げられた「6つの診療理念」



落ち着いた雰囲気を受付



間接照明を使い、広々とした待合室



待合室には診療内容の説明ファイルを常備

通路の左右に個室を配置

院内の歯科技工室



個室タイプの診療室



最近、カウンセリングスペースを改築して3Dパノラマレントゲンを導入

そして、それらの行動の基本になっているのが、千葉歯科クリニックオリジナルの6つの診療理念だ。「医療従事者としての自覚を持ち、社会人として地域社会に貢献する」「患者様に最高のホスピタリティを提供する」というように、どれも歯科医院として当たり前のように思える。だが、「目に見える文字の形で院内に提示することが大事」と、千葉院長は語る。

「全員が見える形にすると、スタッフの理解度が違うのです。私もよりいっそう明確な形で、歯科医院の理想像をスタッフに伝えることができるようになりました」

地域医療の向上のため、 後輩の育成にも力を注ぎたい

経験が豊かになり、歯科医院の歴史が築かれてくると、次に気になるのが技術の継承や後継者のことだ。千葉院長も47歳。

脂がのった充実した時間を過ごしているが、だからこそ、自分が培った技術や経験を後輩たちに伝えていきたいという思いが少しずつ、強くなってきたという。

とくに、千葉院長の場合、北海道SJCD会長という立場もあり、地域の医療レベルを向上させたいとの願いもある。

「現在もインプラントのインストラクターとしてセミナーを定期的に開くなどの活動を行っていますが、今後は、よりいっそう後輩の育成に力を入れていきたい。のんびりした土地柄の北海道でも、近年は歯科経営への危機感を持つ歯科医師が増えています。そうした不安を解決するには、同じ志を持つ仲間と切磋琢磨し、情報を交換することが欠かせません。私自身、SJCDのメンバーから刺激を受け、経営のヒントをもらったり、励ましてもらうことで、苦境を乗り越えた経験が何度もあります。そんな関係を北海道でも築いていきたいと思っているのです」

Profile

千葉 豊和 先生

- 1989年 東北歯科大学卒業 ●1993年 奥羽大学大学院修了。同年、学位論文「MRIによる顎関節の基礎的研究」発表
- 1994年 奥羽大学歯科補綴学第2講座助手。同年、東京・原宿デンタルオフィス勤務 ●1997年 千葉歯科クリニック開業
- 2005年 ノーベルバイオケア社インプラントトレーニングコースメンター。同年、日本補綴歯科学会専門医取得 ●日本補綴歯科学会
- 日本歯周病学会 ●北海道SJCD会長

千葉 歯科クリニック

住所：北海道札幌市中央区南8条西9丁目

TEL：011-520-1238 HP：<http://www.chibashika.com/>



千葉院長と加名代副院長（前列右から2人目）とスタッフのみなさん

歯科医院の増収を図るために…補綴臨床の精度を高め

精度の高い補綴臨床によって治療効率を上げる

治療効率のよい補綴治療をおこなうには、われわれ術者が精度の高い補綴臨床できる技力をどれだけ備えているにかかっている

中村歯科医院 院長
中村 健太郎 先生



実は、われわれ術者は保険診療における補綴治療に無駄な時間をかけ過ぎて非採算的にしている？

前号では、患者さんにいかなるアピールをもってしても、術者の補綴治療の技力が認められなければ、自費診療の獲得は無理であると説いた。なぜなら、「上手な歯科治療」「下手な歯科治療」における認識が患者さんと術者とでまったく異なっていたからである。自費診療を獲得したいのであれば、まず保険診療範囲内であっても精度の高い補綴治療をすることであり、そこには「補綴装置の装着時間」が強く関わっていることをしっかりと再認識しなければならない。自費診療による補綴治療を獲得するための鍵は、補綴臨床の精度を高めることなのである。

しかし、多くの先生方からは、保険診療範囲内において精度の高い補綴治療をしてしまうと患者さんが保険診療での補綴装置に満足してしまい、自費診療による補綴装置の需要が増加どころか、逆に減少してしまうのではないかといった心配をする声をよく聞く。筆者の歯科医院では、自費診療による補綴装置の装着を一度も薦めたことはないが、近年では補綴治療を必要とした患者さんの78.2%において、その後にメタルセラミックス・クラウンや金属床など、何らかの自費診療による補綴治療を希望し、再処置を行っている。つまり、保険診療による補綴治療が完了した後に、患者さんの方から自費診療による補綴治療を切望してくるのである。逆説的にいえば、保険診療による補綴治療で十分としている患者さんは、実はその保険診療による補綴治療には満足しておらず、自費診療による補綴治療を辞退しているといえるかもしれない。

一方で、補綴装置の装着時間の短縮を図るうえで、補綴臨床の精度を高めるとしても、術者側の負担が重くのしかかり、いくら自費診療を獲得できるとしても、診療時間における補綴治療の時間の占める割合が長く

なってしまうのではないかと懸念される声も少なくない。

1日の来院患者数が10名程度ならまだしも、来院患者数が40～50名もある歯科医院では、補綴臨床の精度を向上させることなど極めて困難、あるいは無理ではないかといった声もよく聞かれる。

では、保険診療による補綴治療において、補綴臨床の精度を高め、補綴装置の装着時間の短縮を図ることは、時間がかかる割には“お金”にならない、いわゆる非採算的なことなのであろうか。その答えは「No」である。日常臨床での補綴治療のほとんどは保険診療であり、その保険点数制度は出来高払いである以上、補綴装置を装着しない限り、それまでの経費を含め、補綴装置の“お金”は支払ってもらえない。また、装着時間に時間がかかったとしても、保険点数制度には「装着困難加算」といった項目はなく、同じ補綴装置の“お金”しか支払ってもらえない。これでは、保険診療範囲内での治療だからといっても、補綴装置の装着に時間がかかってしまえば、補綴治療においての無駄な時間が生じることになる。トータル的に治療効率が悪くなり、下手をみると非採算的になってしまうことも考えられる。

3+3 硬質レジン前装冠単冠の

装着の各ステップ（黒文字：筆者が直接行う工程）

- 1) テンポラリークラウンの脱離
- 2) 仮着セメントの除去、歯面清掃
- 3) 6歯の硬質レジン前装冠の試適
- 4) 冠内面の適合状態の確認、調整
- 5) 隣接コンタクト強さの確認、調整
- 6) 咬合接触状態の確認、調整
- 7) 硬質レジン前装冠の形態修整、研磨
- 8) 硬質レジン前装冠の仮着および合着
- 9) 仮着セメントおよび合着セメントの硬化
- 10) 仮着セメントおよび合着セメントの除去

総義歯の装着の各ステップ

(黒文字:筆者が直接行う工程)

- | | |
|--------------------|-------------------|
| 1) 旧義歯の脱離 | 6) 咀嚼訓練の指導 |
| 2) 口腔内洗浄 | 7) 顔貌状態の確認 |
| 3) 新義歯の試適 | 8) 義歯着脱の指導 |
| 4) 床内面の適合状態の確認, 調整 | 9) 義歯の取り扱い, 清掃の指導 |
| 5) 咬合接触状態の確認, 調整 | 10) 発音訓練の指導 |

前号で示した歯科医師年数10年、開業年数5年以上の歯科医28名(男性:27名、女性:1名、33~57歳)に、3±3硬質レジン前装冠単冠の装着において、装着に必要な時間を尋ねたところ、チェアタイムは30~50分程度であり、最も時間を必要とするのは咬合調整であると答えている。

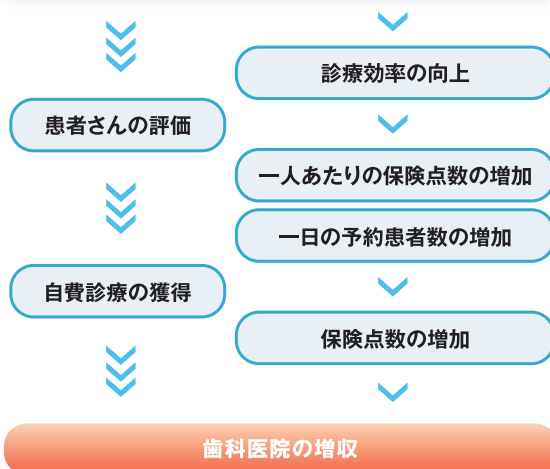


また、保険診療による総義歯の装着では、30分程度であり、時間を大幅に必要とするのは義歯粘膜面の調整と咬合調整であると答えている。筆者の歯科医院で、硬質レジン前装冠を装着する時間を計測してみると、全工程で8~10分程度であり、筆者が直接行う工程は2~3分程度しかかかっていない。28名の術者と比較すると、少なくとも25分以上の差が生じていることになる。



また、総義歯の装着する時間も、全工程で5~6分程度、筆者が直接行う工程は1~2分程度しかかかっていない。28名の術者とは30分程度の差が生じていることになる。この時間差において、他の患者さんの治療を行っていく、その積み重ねが診療効率の向上につながっていくのである。補綴装置の装着時間の短縮をすることで、いままで装着時間に要した時間を他の患者さんに振り当てられることによって、その患者さんの治療が進み、一人あたりの保険点数を増加する、あるいは一人あたりのチェアタイムの短縮によって、1日の予約来院患者数を増加することが可能となる。「補綴装置の装着時間の短縮」は、自費診療における補綴治療の獲得につながるだけでなく、治療効率も上がり、その結果として保険点数の増加が見込まれ、歯科医院の増収が望めることになるのである。

保険診療における補綴装置の装着時間の短縮が…



そのためには、現在の自院での保険診療における補綴治療を見直したうえで、補綴臨床の精度を高める項目を、一つずつ実践していくことが切要なのである。次号では、補綴臨床の精度を高めるには、どこから取り組めばよいかを論じてみたい。

Profile

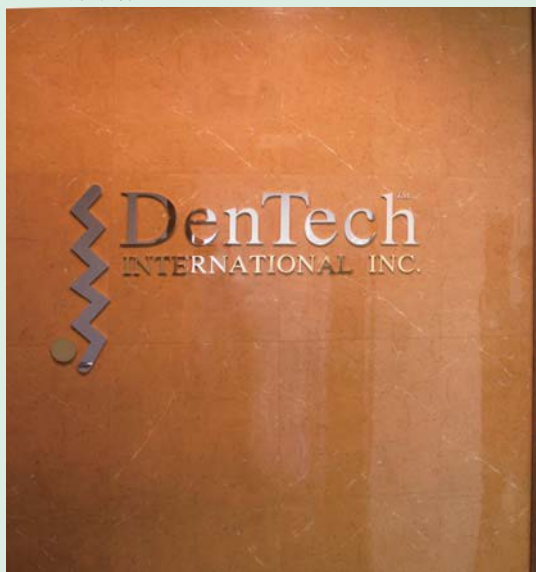
中村 健太郎 先生

●1989年 愛知学院大学歯学部卒業、同大歯科補綴学第3講座(冠・橋義歯学)在籍 ●1995年 中村歯科醫院開業
 ●スタディグループ修練会を主宰 ●愛知学院大学歯科補綴学第3講座非常勤助手 ●日本補綴歯科学会会員・専門医 ●JACD会員 ●ドイツKaVo本社公認インストラクター ●GC社製DePROS(デンタルプレスケール・オクルーザーシステム)開発・監修 ●GC社製デンタルIQさん開発・監修

中村 歯科醫院

住所: 愛知県春日井市関田町1-53 TEL: 0568-81-1530 HP: <http://www.shuurenkai.com/> (修練会)

入り口に輝く社名とロゴ



時間配分を考え、集中した作業が続く



2階のラボには2グループが働く



働きやすい環境とシステムを整え、最先端の技術を磨く歯科技工所

デンテックインターナショナル株式会社 技術部長 長谷川 伸弘さん
藤田 一志さん

大阪の中型歯科技工所「デンテックインターナショナル」は、35人もの歯科技工士が全国の歯科医院からの依頼に答えている。どのようなシステムで運営されているのか、うかがってみた。



長谷川 伸弘さん



藤田 一志さん

3つのグループが切磋琢磨しあう



CAD/CAMの部屋



女性社員も5名いる

レーザーの溶接作業



1階のラボ



デンテックのみなさん



外観が美しい自社ビル



歯科技工に最適な自社ビルで 最先端の技術を追求

「デンテックインターナショナル」(以下、デンテック)があるのは、ガラス張りの2階建てのビル。自社ビルを構えたのは、集塵や防音、空調などの環境を整え、最高レベルの歯科技工を追求したいとの考えからだ。

デンテックの設立は、1992年。88年にアメリカで起業した代表取締役の山下恒彦氏が、日本にも欧米レベルの歯科技工を広めたいと設立した。現在、デンテックグループで働く歯科技工士は80名にまで増加。大阪にいる35名をまとめているのは、2人の若き歯科技工士、技術部長の長谷川伸弘さんと藤田一志さんだ。

社員の平均年齢は29歳。女性も5名いる。入社の手続きはさまざまだが、長谷川さんと藤田さんの場合は、最先端の歯科技工を追求したいという熱い思いからだった。

「私が入社した11年前、インプラントを専門に手がけているのは一部のラボのみ。しかし、デンテックはインプラントがメインでした。また、社長の経歴から海外とのつながりが強い。日本で海外並みのトップクラスの歯科技工に携われることに魅力を感じたのです」(藤田さん)

「私はNYで働いていました。帰国する際、海外の歯科技工所のよさも取り入れたラボを探したら、デンテックと出会ったのです。当時、まだ始めだったCAD/CAMを取り入れていたり、セラミックに携われることも魅力でした」(長谷川さん)

厳しい就業時間の徹底と グループ体制で社内を活性化

デンテックでは、労働時間が厳しくコントロールされている。就業時間は午前9時から午後6時まで。残業も午後8時までと決められている。午後8時になるとラボの電気が一斉に消えてしまう徹底ぶりだ。有給休暇も毎年、きちんととれる。

「就業時間に仕事をこなすのが社員の基本。厳しい時間感覚を持つことで、技術向上の意欲も生まれます」(長谷川さん)

徹底した時間管理のおかげで、産休をとり、復帰後は午後6時までの時短勤務で働き続けている女性社員もいる。

もう一つの特徴は、社員を3つのグループに分けていること。リーダーを置き、経験や性格を考慮しながら、グループ間に技量の格差が生じないように、社員を振り分けている。

「私と長谷川がすべてを指示するのではなく、グループそれぞれが会社経営の意識を持ち、自主的に動くことで、社内が活性化すると考えたのです」(藤田さん)

仕事の担当は長谷川さんと藤田さんが中心になり、リーダーとも相談しながら決めていくが、仕事の進め方はグループで異なる。納期に間に合い、デンテックとしての完成度を守っていれば、どのような進め方でもよい。

「一つのグループに仕事が集中したとき、他のグループがサポートすることもあります。グループ化はデンテックとしての技術の均一化と作業効率の向上に役立っています」(藤田さん)

アメリカをルーツに発展する歯科技工所

デンテックは山下氏がアメリカで歯科技工を学び、技工所を立ち上げたことから始まった。その後、日本での会社設立に尽力したのが十河氏だ。この2人がデンテックを支える二大柱になっている。これまで大阪とロサンゼルス、ハワイに事務所があったが、今年からは東京にも新設。それぞれのラボは独立した形での経営だが、情報交換を通じて、デンテックにはつねに最新の海外情報の風が吹き込んでいる。



ハワイオフィス



ロサンゼルスオフィス

沿革

- 1988年 米国カリフォルニア州にて「YAMASHITA DENTECH」開業
- 1991年 法人組織に改組。「YAMASHITA DENTECH, INC」に名称変更
- 1992年 大阪に「デンテックインターナショナル株式会社」設立
- 1996年 米国社移転に伴い、「デンテックインターナショナル株式会社」に社名変更
- 1997年 米国ハワイ州にオフィス設立
- 1999年 東京に「デンテックインターナショナル株式会社東京本社」設立
- 2003年 米国カリフォルニア州にビバリーヒルズオフィス設立
- 2003年 大阪・吹田市に自社ビルを設立し、東京オフィスと統合
- 2004年 ISO9001、ISO1401の認証を取得
- 2010年 「デンテックインターナショナル株式会社東京営業所」設立



デンテックインターナショナル株式会社
代表取締役社長 山下 恒彦氏



デンテックインターナショナル株式会社
取締役社長 十河 厚志氏

次の時代の歯科技工を視野に 技術の向上を目指す

デンテックの高い技術は全国的にも定評があり、今年4月には山下代表取締役の懐刀とも言える、代表取締役の十河厚志氏が『QDT Art&Practice別冊 若手歯科医師・技工士のためのインプラント補綴・技工超入門』を出版している。

長谷川さんも藤田さんも口をそろえるのは、「これからはCAD/CAMの時代」ということ。デンテックでもCAD/CAMスペースが設けられ、最新の機器が導入されている。

「いずれCAD/CAMによるオールセラミックスも当たり前の時代がやってきます。これからの歯科技工士は手先の器用さだけでなく、CAD/CAMを扱えるデジタル能力も必要になってくるでしょう」(長谷川さん)

「私たちの強みは、アメリカにも事務所があること。彼らとの情報交換を通して、日本より流れが速い海外の動向も視野に入れ、質の高い技工品を作っていきたいですね」(藤田さん)

Profile

長谷川 伸弘 技術部長

- 1995年 大阪歯科学院専門学校卒業
- 1996年 大阪歯科学院専門学校 専攻科修了
- 1996年 渡米。クワタバンデント株式会社入社
- 1999年 デンテックインターナショナル株式会社入社

藤田 一志 技術部長

- 1999年 新大阪歯科技工専門学校卒業
- 2000年 新大阪歯科技工専門学校専攻科修了。同年、デンテックインターナショナル株式会社入社

手軽に美しく歯を守りたい! 今、女性に人気のデンタルケア

株式会社スタイリングライフ・ホールディングス
プラザスタイル カンパニー 販促宣伝部 福本 真美さん

女性のデンタルケアが肌や髪をケアする感覚に近づいている。
女性に人気の輸入雑貨専門店「PLAZA」に最近の動向を聞いてみた。



選ぶポイントはデザイン+機能

女性にとって、デンタルケアは美しさに欠かせない身だしなみの一つ。全国に店舗を持ち、家庭用品や文具、菓子、化粧品、衣類などの流行の発信元にもなっている輸入雑貨専門店「PLAZA」でも、デンタルケアのコーナーが目立つスペースに設けられている。とくに今回、取材をお願いした「PLAZA GINZA」は、PLAZAの旗艦店とあって、大きな陳列棚の一つがデンタルケアで占められている。

「デンタルケア商品は日々、使うものなので、リピーターのお客様が目立ちます。まとめ買いされる方も少なくありません。自宅用だけでなく、オフィスや出先でも歯磨きができるように携帯用の商品もよく売れています」

福本さんによると、デンタルケア商品の売り上げは安定しており、とくに増えているというわけではないが、最近はホワイトニ

ング商品が人気だという。それも、定番の練り歯磨きタイプだけでなく、パックタイプやシートタイプ、筆ペンタイプなど、ユニークな使い方の商品が注目を集めているようだ。

「化粧品と同じ感覚で選ばれるようで、ちょっと変わった使い方の商品が発売されると、試される方が多いようです」

PLAZAは国内外の人気雑貨をいち早くキャッチし、販売している。海外にはカラフルでユニークな形のデンタルケア商品も多い。PLAZAを利用する女性たちは、デンタルケア商品に機能だけでなく、気持ちが楽しくなる「遊び」の要素も求めている。

「最近、PLAZAオリジナルデザインの歯磨きポーチを発売したのですが、好評で品切れになることがあるほどです。デンタルケア商品にもデザイン性やかわいらしさを求める方が多いので、私たちが清潔感を大切にしながら、色や形などがよく分かるように陳列には気を使っています」



人気の高い電動歯ブラシ



スキンケア感覚のホワイトニング商品



プレゼントにも人気の携帯用コップ



筆で塗るタイプのホワイトニング商品。ポリリン酸ナトリウムを配合



歯を白くするマニキュアタイプ。ハイドロキシアパタイトを配合



歯磨き状のデンタルホワイト。塗った後、2〜3分置いてから歯を磨く



合成活性剤、合成着色料、アルコール不使用のマウスウォッシュ

Profile

株式会社スタイリングライフ・ホールディングス
プラザスタイル カンパニー

1966年、銀座ソニービル地下2階に日本初の輸入生活雑貨専門店として創業。おしゃれな雑貨が購入できる店舗として、女性たちの間で欠かせない存在に。取扱商品は化粧品や文具、家庭用品など、約10万点にのぼる。

住所：東京都港区北青山 2-12-2 TEL：03-5413-8700(お客様相談室) HP：<http://www.plazastyle.jp/>



PLAZA GINZA
外観と福本さん



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.22 August 2010 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。