

# Care & Communication

ケア&コミュニケーション

2016. December Vol. **41**

**SASAKI**

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

## INSIDE REPORT 01-06

ファミリー層のニーズを的確につかむ  
地元密着の大型歯科医院  
スマイルデンタルクリニック 理事長 椎名 康雅 先生



## DOCTOR'S TALK 07-10

スウェーデン式の予防歯科を重視し、  
通いやすい快適な歯科医院を目指す  
DENTAL TANIZAWA 院長 谷澤 綾乃 先生



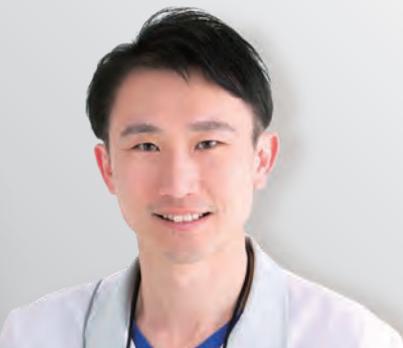
## THE FRONT LINE 11-16

医療の手が届きにくい発達障害の患者も  
積極的に受け入れる青森県内でも数少ない歯科医院  
高満歯科医院 院長 高満 幸宜 先生



## DENTAL REPORT 17-19

一般歯科への期待に誠実に応え、  
患者との信頼を積み上げる歯科医院  
やぎ歯科 院長 八木 美充 先生



# INSIDE REPORT

スマイルデンタルクリニック



ウッドデッキが目をひく本院



ビル1階にある矯正と小児歯科の分院



分院の入り口にはカエルのシンボルキャラクター

## ファミリー層のニーズを 的確につかむ 地元密着の大型歯科医院

スマイルデンタルクリニック 理事長 椎名 康雅 先生

千葉県船橋市にある「スマイルデンタルクリニック」は、JR東船橋駅をはさんで本院と矯正・小児歯科の2つの施設を持つ大型歯科医院だ。地元への貢献を第一に考え、成長してきた13年の歩みを伺ってみた。



椎名 康雅 理事長



吹き抜けの天井と木のフローリングが心地よい待合室



ナチュラルな雰囲気の受付

### 実家がある歯科医院の隣駅で チェア3台から歯科医院をスタート

「スマイルデンタルクリニック」が東船橋駅にオープンしたのは、2003年。当時は住宅が点在し、田んぼが広がるのどかな町だった。

じつは椎名康雅理事長は、歯科医師として2代目。隣駅の船橋市で父は長年、開業している。父の跡を継ぐと決めていた椎名理事長が、あえて隣駅に新しく開業したのは理由がある。

「30歳で実家に戻ろうと思ったのですが、まだ父も現役。ユニットも2台でしたし、一緒に診療するのは難しいと、父の近くで開業することにしました。隣駅で開業したのは、父が引退したときも患者さんを引き継げるという考えからです」

開業時、チェアは3台だったが、翌年には4台に増えた。順調な滑り出しだったが、椎名理事長は、経営を安定させることに必死だった。一息つけるようになったのは3年ほど経った頃。目標も達成できた。しかし、余裕ができたことで他の悩みを感じるようになっていた。

「これからの人生を考えたとき、何かが足りないと感じたのです。歯科医師になったからには、地域医療に貢献したいという志があります。その気持ちを満たしてくれるやりがいが必要でした」

ヒントを求めて椎名理事長は、さまざまなセミナー

に参加した。そこで出会ったのが、千葉県柏市で徹底した予防管理型の歯科医院を経営している歯科医師だった。

「自分が探していたのはコレだ、と思いました。それまでも予防に取り組んでいると思っていましたが、患者さんが来てくれれば満足のレベルでした。でも、本当の予防歯科にはエビデンスに基づいた体系的なシステムが必要です。そして、予防歯科にしっかりと取り組めば、患者さん自身が健康の大切さを実感できるヘルスプロモーション型歯科医院に転換できます。その構築がうちの歯科医院には欠けていたのです」

### 予防歯科を実践するため 理想の歯科医院へ挑戦

椎名理事長が見直したのは、まず院内の設備だ。当時はビルにあったため、治療と予防を一緒に行うにはスペースが足りない。駅から徒歩3分に理想の歯科医院が建設できる場所を見つけ移転した。

土地の取得と建物の建設、新しい機器の導入など、資金繰りには苦労したが、ひるまず、進み続けた。

「予定よりかなり大きな歯科医院になったため、さすがに先々の経営に不安はありました。でも、先に大型歯科医院を経営していた先輩から「お前なら絶対にできるから」と励まされたのです。その応援が私の背中を押して

# INSIDE REPORT

スマイルデンタルクリニック

## 本院(一般歯科)



シンプルな一般歯科のチェアまわり



小児歯科チェアは楽しい雰囲気



リゾート風の予防スペース



プライバシーを考え個室も完備

くれました」

そして、完成したのが、現在の本院だ。チェアを一気に9台に増やし、6台がメンテナンス専用になった。

次は院内教育だ。椎名理事長の方針は実践型。セミナーや研修などで学ぶことも大切だが、成功している歯科医院を見学し、徹底的に参考にしたほうが早いと考えたのだ。見学を依頼したのは、仙台市にある歯科医院。全員で訪問し、覚えられる限りのことを覚え、すべてを貪欲に取り入れて再スタートを切った。

椎名理事長とスタッフが一丸となって予防歯科に取り組むことができたのは、開業から苦楽を共にしてきたことが大きい。椎名院長は毎日、スタッフに包み隠さず相談し、話を聞いてきた。その絆の強さが新しい取り組みでも力を発揮することになった。「ゼロベースからやってきた一生もののメンバーです。最初は他の歯科医院の真似から始まりましたが、今、

スマイルデンタルクリニックのスタイルを作り上げることができたのも、スタッフのおかげです。感謝してもしきれません」

### 若いファミリー層をターゲットに 母子の居心地のよさを重視

スマイルデンタルクリニックは、ターゲットが明確だ。3、4歳の子どもを持つ30代の母親である。予防で歯を守るためには、子どもが幼いうちから始めることが大切だ。そこで、母親が好感を持って通える歯科医院にしようと考えたのだ。

その狙いがよく分かるのが、本院の入り口と待合室だ。まず入り口にウッドデッキのテラスがあるのに驚く。待合室も一段高くなったキッズコーナーがあり、吹き



小児歯科に近い中待合はキッズスペースも兼ねている



家庭的な雰囲気洗面所スペース



季節の飾り付けは休憩時間にスタッフたちが工夫している



レントゲン室のエプロンにも小児用を用意

抜けの開放感が心地よい。おしゃれなデザインのソファやチェアが置かれ、まるでオーガニック系のカフェかレストランのよう。乳幼児を持つ母親たちが好む内装でゆったりと過ごせる環境になっている。

診療室も個室を1室用意しているが、メンテナンスのスペースには可動式のパーテーション、治療スペースも低い仕切りを設けているだけで、見通しがいい。カウンセリングや検査を元にしっかりと治療計画が立てられ、虫歯の治療が終われば、定期健診で口腔ケアを続ける予防を重視する方針も好評だった。

「歯科衛生士を始め、スタッフたちもお母さんたちと同年代です。子育て中のスタッフも多く、彼女たちの意見は、患者のお母さんたちが感じていることでもあります。積極的に取り入れました」

狙いは成功し、ママ友同士の口コミで来院する患者はどんどん増えていった。

### より手厚い診療のために 矯正と小児に特化した分院を開業

本院開業から1年ほど経ち、院内のオペレーションも落ち着いた頃、椎名理事長は、ファミリー層が求める歯科をさらに追求するため、矯正と小児に特化した分院の開業を考え始めた。

「私の専門が矯正ですし、小児歯科の患者さんが増えるにつれて、専用スペースが必要になってきたのです。本院はチェアの2台を小児歯科用にあてていますが、成人歯科とスペースを区切る程度。小児歯科の看板を掲げるなら、専門の歯科医院があったほうが、お母さんたちはもっと安心するだろうと思ったのです」

そして2010年、東船橋駅前にあるビルの1階に「矯正歯科」と「小児歯科」をオープンさせた。入り口は同じだが、

# INSIDE REPORT

スマイルデンタルクリニック

## 分院 (小児・矯正)



中で行き来できるが、矯正と小児の入り口は分けている



矯正と小児の受付は共通



温かな雰囲気の方院の待合室

左に行くと矯正歯科、右は小児歯科だ。小児歯科には、幼稚園のプレイルームのような待合室があり、診察室も小児用チェアを配置したり、ワゴンをカラフルにしたり、楽しげな内装になっている。

「子どもたちは歯科医院に来るといより、遊び場に来る感覚で来院してくれているようです。ある子どもさんから、通院が楽しいと言われたときは、うれしかったですね」

分院を持ったことで、患者教育により力を入れられるようにもなった。歯への関心を高めるセミナーや親子教室、育児中の母親の歯科治療をサポートするマザーズ健診など、さまざまな取り組みを通して、歯の自己管理に役立つ情報を提供している。

### 自主性と意欲を大切に、 スタッフが活躍できる歯科医院を作る

スマイルデンタルクリニックの院内に足を踏み入ると、明るく元気な雰囲気に満ちている。楽しそうに診療する椎名理事長の笑顔だけでなく、スタッフが伸び

伸びと働いていることも、活気を生み出している理由だ。「歯科医院は院長一人で働いているわけではありません。スタッフが意欲的に働いてくれるからこそ、歯科医院はうまく回ります。全員が同じ方向を目指し、気持ちに通じる信頼関係が欠かせません」

そのためには、スタッフが安心して働ける環境が必要だ。人事評価を明確にし、労務管理や福利厚生もしっかりと整える必要がある。また、スタッフの声によく耳を傾けることも大切だ。

スタッフに不満がたまると、患者さんの接し方にも現れ、院内の空気が淀んでしまう。それを避けるには、院長とスタッフがよく話し合うことだ。また、お互いに困ったときにはすぐに相談する。アイデアや意見をもらうことで信頼感は深まるからだ。

「かつて私もスタッフを変えようとしたこともありますが、人はそう簡単に動きません。私は間違っていました。自分は正しく、スタッフが間違っているという認識になっていたのです。でも、本当にそうなのでしょうか。じつはスタッフの意見が正しいこともあるのです」



歯科衛生士の一人が子どもの目線重視で小児歯科の内装をすべて担当した



キッズスペースの中には子ども専用の洗面台を設置



矯正用スペースは清潔感のあるモノトーンで統一

院長はまずはスタッフの気持ちや意見を院長が丸ごと受け止めることが必要という。そうして、頑なに心がやわらいだり、悩みが消えると、スタッフはまた積極的に頑張ってくれるようになる。自分が変わることによってスタッフにも、患者にもいい影響を与え、院内にどんどん活気が出ていく。そのパラダイムシフトを肌で感じると、「もうやめられない」と椎名理事長は笑う。「これからも究極の町医者として、スタッフと一緒に地元に貢献していきたい。そのために、今、私が力を入れているのは、さらなる治療技術のスキルアップです。東船橋に必須の歯科医院として患者さんに感じてもらうため

にも、勤務医の先生方やスタッフたちと一緒に成長していきたいと思っています」



椎名理事長とスタッフのみなさん

## Profile

**椎名 康雅 先生** ●1994年 東京歯科大学卒業。同大学矯正学講座入局 ●2003年 一般歯科の勤務医を経て、スマイルデンタルクリニックを開業 ●2010年 現在地に本院を新築移転 ●2012年 東船橋駅北口に矯正歯科と小児歯科専門の分院を開設

医療法人 統鶴会 スマイルデンタルクリニック

本院(一般歯科):千葉県船橋市東船橋4-30-10 TEL:047-421-0648 HP:<http://www.smile-dental-clinic.com/>  
 分院(小児歯科・矯正歯科):千葉県船橋市東船橋3-4-5 パークコート1F TEL:047-409-1901

# DOCTOR'S TALK

DENTAL TANIZAWA



カジュアルなデザインの受付まわり



カフェのような窓ガラスのデザイン



診療室の通路を飾り棚のスペースに



カウンタースタイルの待合室

## スウェーデン式の 予防歯科を重視し、通いやすい 快適な歯科医院を目指す

DENTAL TANIZAWA 院長 谷澤 綾乃 先生

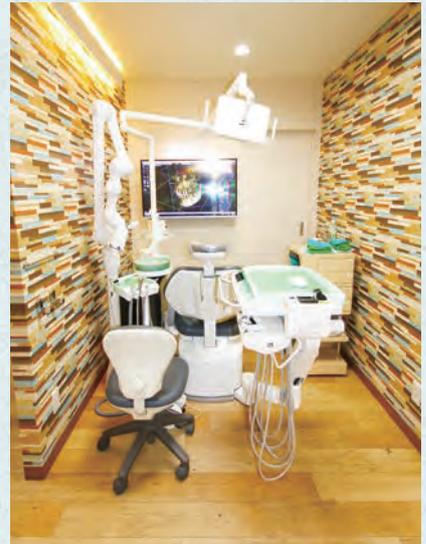
東京メトロ・西早稲田の「DENTAL TANIZAWA (デンタル タニザワ)」は、谷澤綾乃院長のこだわりが隅々に感じられる歯科医院だ。予防歯科の先進国と言われるスウェーデンを参考に、女性だけの歯科医院らしい、きめ細やかな診療も注目されている。



谷澤 綾乃 院長



モダンなデザインの診療室



半個室でプライバシーを守る

### 開業を見据え、数多くのアルバイト経験から、「サービス業」の基本を学ぶ

「DENTAL TANIZAWA」の外観は、おしゃれなカフェかケーキショップのよう。内装もブルーグリーンをアクセントに白木を多用した明るい雰囲気、女性に人気の北欧風デザインに仕上げている。

DENTAL TANIZAWAが開業したのは、2014年。早くから開業を決めていた谷澤綾乃院長は、大学で歯科を学ぶ合間にレストランやケーキショップ、雑誌編集など多くのアルバイトを経験した。接遇のセミナーに参加したこともある。歯科医院を「サービス業」と考え、大学では学べない知識も体得しておきたいと考えたのだ。

「歯科医院に勤務するスタッフの気持ちも知りたかったので、歯科助手も経験しました。卒業後、保険診療中心の歯科医院と自費診療が多い住宅地の歯科医院を勤務先に選んだのも、必要な知識を開業前に身につけておきたかったのです」

谷澤院長が目指したのは、歯科医院らしくない歯科医院だ。外観と内装にこだわったのも、患者がカフェに立ち寄るように気軽に来院できる歯科医院を目指したからだ。

「都内は歯科医院の激戦区です。個性的な歯科医院にするにはどうしたらいいか、知恵を絞りました。スタッフ全員が女性であることもうちの強みです。きめ細やかな気配りで、患者さんの歯科治療への恐怖心や抵抗感を和らげたいと思っています」

### 歯を守るため、徹底したスウェーデン式のケアを取り入れる

DENTAL TANIZAWAは、予防に重点を置く「スウェーデンスタイル」の診療を積極的に取り入れている。日本でも予防を重視する歯科医院が増えているが、スウェーデンは予防歯科の先進国。谷澤院長は、世界的に著名なイェテボリ大学のリンデ名誉教授の愛弟子、TOKYO歯周病センターの岡本浩先生のスタディグループで歯周病治療を学んだ。学んでみると、日本の予防歯科とは違う点があった。

「歯周病治療にはバイオフィルムの除去がとても重要です。私の歯科医院では、スイス製のエアフローを使用し、バイオフィルムを素早く除去するようにしています。また、歯ブラシの選び方や使い方も研究が進むスウェーデンを参考に、患者さんの歯の形や歯並び、磨き方に最適な歯ブラシを選び、使い方を指導する『歯ブラシの処方』も行っています」

さらに、耐菌性などの影響を考え、抗菌薬は極力、使用していない。これもスウェーデンを見習ったこと。施術中の細菌感染を避けるため、器具の滅菌にはドイツ製のクラスBの機器を導入。院内で使う水には、専用の生成機で作る除菌機能水を使用している。

また、レーザーを開業と同時に導入。積極的に活用している。「患者さんのデンタルIQを高める教育も大切です。家庭できちんとケアできるかどうかも口腔管理に大きく影響するからです。そこで、患者さんのやる気を引き出すため、スウェーデンで重視されている心理学やコミュニケーションを勉強し、実践しています」

# DOCTOR'S TALK

## DENTAL TANIZAWA



受付と診療室の間にある  
カウンセリングスペース



レントゲン室も壁紙のデザインで  
冷たいイメージを和らげる



谷澤院長とスタッフのみなさん

### 働きやすい環境を整え スタッフの意欲を引き出す

谷澤院長は、理想の口腔ケアについて、「よい意味で泥臭く、患者さんとの地道なコミュニケーションの積み重ねが成否の鍵を握る」と言う。そして、歯科衛生士と歯科医師が二人三脚で取り組まなければ、たどり着けないとも。

「とくに歯科衛生士の意欲は重要です。患者さんとのコミュニケーションを深めるのは、歯科医師より密に接している歯科衛生士だからです。歯科衛生士が誇りを持って働ける環境を整えることも院長の役目だと思っています」

そのために完全シフト制で週2.5日の休日を徹底。スタッフが希望し、他のスタッフも了承すれば、10日間の長期休暇も取れるように制度を整えている。

「給与も経営がマイナスにならなければいいと割り切り、できる限りの額を出すようにしています。人件費を節約したことでスタッフの働く意欲がそがれてしまえば、患者さんにとっても歯科医院にとっても、いい結果は生まれませんから」

セミナーへの参加も積極的に支援し、費用も負担している。スウェーデンのように歯科衛生士のステイタス上げることも、谷澤院長の大きな目標だ。

### アドバイザーとして、夫の存在も 歯科医院の大きな支えに

じつはDENTAL TANIZAWAには、もう一人、重要なスタッフがいる。谷澤院長の夫である谷澤正稔さんだ。谷澤院長は大学を卒業してすぐに結婚。開業に向けて、サラリーマン経験がある正稔さんをマネジメントのアドバイザーとして頼りにしてきた。正稔さんも歯科技工士の資格を取り、多面的に谷澤院長を支えている。

「夫は歯科技工所に勤務しているので、DENTAL TANIZAWAに常勤はしていません。でも、同じ歯科業界ですから相談しやすいですし、男性の視点から組織を見てくれることも心強いです」

現在、正稔さんは保育士の資格も取ろうと勉強中だ。スタッフに長く働いてもらうためには、結婚・出産をしても働ける環境が必要だ。また、谷澤院長もいずれ子育てをしながら働く可能性もある。そんなとき、保育士がいれば、歯科医院に託児施設を併設することもできる。また、託児所に困る患者の支援にもなる。谷澤院長の夢は広がるばかりだ。

「開業から2年経ちましたが、まだまだもがいている最中です。でも、毎日の診療が楽しくてたまりません。もっとレベルアップするために、前を見て頑張っています」

#### Profile

##### 谷澤 綾乃 先生

- 2009年 日本歯科大学卒業 ●2014年 勤務医を経てDENTAL TANIZAWAを開業 ●日本歯周病学会会員
- AFD(The Academy of Future Dentistry) 会員 ●女性歯科医師の会 (Women Dentists Club) 会員
- 日本レーザー歯学会会員 ●日本顎咬合学会会員 ●I.O.R(口腔内再構築研修会)

DENTAL TANIZAWA 住所:東京都新宿区西早稲田3-15-3 パラディア西早稲田1F TEL:03-6233-7377  
HP:<http://www.dental-tanizawa.tokyo/>

# DENTAL TANIZAWAにおけるNd:YAGレーザーの活用

DENTAL TANIZAWA 院長 谷澤 綾乃 先生

谷澤院長はNd:YAGレーザーを積極的に診療に活用している。フィステルやシーラントなどの処置の治療に効果を発揮することが多いという。4つの症例をご紹介いただいた。



## フィステルのレーザー活用と効果 ①

主訴

- ・他院で治療したセラミックを外さずに直したいと来院
- ・47遠心根部にフィステルを認める疼痛や動揺はない

Nd:YAGレーザーを浸潤麻酔下でQ120mj fp15Hzの出力で照射した。12日後の来院時にはフィステルは消失していた。半年後の現在も経過良好でフィステルの再発は認めない歯槽骨吸収が高度であり抜歯症例であるが、できる限り残したいという患者の強い希望もあり経過観察中。



初診時



術前



術中



12日後

## フィステルのレーザー活用と効果 ②

主訴

- ・矯正治療中に歯肉が腫れて痛い
- ・12歯根尖部付近にフィステルを認めた
- ・矯正治療中のためレーザー治療での治療を希望された

浸潤麻酔下でNd:YAGレーザーをQ120mj fp15Hzの出力で照射した。翌日疼痛は消失し、10日後の来院時にはフィステルが完全に消失していた。2か月後の現在もフィステルの再発は無い。今後感染根管治療予定である。



初診時



術前



術後

## フィステルのレーザー活用と効果 ③

主訴

- ・繰り返しできるできものを被せ物を外さずにレーザーで治したい
- ・46根尖部歯肉にフィステルを認める
- ・疼痛は無い
- ・今まで何度かフィステルができていた

Nd:YAGレーザーを浸潤麻酔下でQ80mj fp15Hzの出力で照射した。7日後の来院時にはフィステルが消失していた。約1年後の現在も再発は認められない。



初診時



術前



術後

## 虫歯予防のためのレーザーでのシーラント処置

主訴

- ・虫歯予防をしたい

無麻酔下でチタンの粉を付着させたNd:YAGレーザーをQ160mj fp15Hzの出力で小窩裂溝に照射し歯面を硝子様化した。その後シーラント処置を行った。



術前



術後

# THE FRONT LINE

高満歯科医院



## 医療の手が届きにくい発達障害の患者も積極的に受け入れる 青森県内でも数少ない歯科医院

高満歯科医院 院長 高満 幸宜 先生

青森県五所川原市にある「高満歯科医院」は、発達障害を持つ患者も積極的に受け入れている県内でも数少ない歯科医院だ。  
障がい者歯科にはどのような配慮と対応が必要なのか、取り組みを伺ってみた。



高満 幸宜 院長



玄関の正面にある受付



パーテーションで区切ったオープンな診療室



待合室にはチェアとソファを配置



診療室は清掃と整理整頓が徹底されている

## 長年、歯科治療の対象外だった患者の姿に衝撃を受ける

独立行政法人国立特別支援教育総合研究所・発達障害教育情報センターのデータによると、自閉症・情緒障害特別支援学級に在籍する児童生徒数は、平成19年度以降、毎年、約6000人ずつ増加。平成26年度において、それらの児童生徒は、特別支援学級に在籍する総数の約44%を占めている。

子どもに限らず、「発達障害」と呼ばれる自閉症や学習障害、注意欠陥性障害を持つ人は、障がいを持たない定型発達と外見がそう変わらないこともあり、医療の現場で見過ごされることも多い。「歯科嫌いで扱いにくい患者」と誤解され、適切に対応されずに歯科治療が遅れたり、放置されるケースは珍しくない。

「高満歯科医院」の高満幸宜院長は、20年前から、そうした発達障害の患者も歯科治療が受けられる環境づくりに力を注いできた。

高満歯科医院が開業したのは、1987年。高満院長の祖母が開業していた助産院の跡地でスタートした。障がい者歯科に関わるようになったのは、患者として通院していた障がい者施設の理事長から施設訪問に誘われたのが、きっかけだった。

「訪問してショックを受けました。歯が歯石で全部、おおわれていたり、虫歯だらけだったり、一度も歯科治療を受けたことがない人もいたのです。私はそれまで支援を必要とする人の存在を想像したことがなく、障がい者歯科も学んでいませんでした。でも、歯科医師としてなんとかしなければ、と痛感したのです」

## 発達障害を学び、彼らの世界を知ることからスタート

高満院長はさっそく障がい者施設を利用する人たちの治療を始めた。一般診療もあるため、週2回、午後2時から1時間を障がい者歯科にあて、通院できる人から治療を始めた。

「障がい者を受け入れている県立青森中央病院歯科口腔外科前部長の小野芳男先生にノウハウを教えてもらいながら始めましたが、ほぼ手探りの状態です。発達障害をよく知らないこともあり、チェアに座るところか、歯科医院に入ることさえ難しい患者さんもいて、なかなか意志の疎通ができません。まず発達障害を勉強する必要性を感じました」

高満院長が心強かったのは、母校の神奈川歯科大に障がい者歯科を専門とする宮城敦先生がいたことだ。高満院長は休診して大学に足繁く通い、障がい者歯科

# THE FRONT LINE

高満歯科医院



障がい者が落ち着きやすい一番奥のチェアは個室としても使える



歯科衛生士の野呂香苗さん。モニターに障がい者向け情報を表示することもある



視覚的に情報が理解できるように工夫された障がい者支援ツール

を学んだ。また、障がい者施設にも定期的に足を運び、職員から障がい者の特徴や接し方を学んだり、障がい者と交流しながら、知識を深めていった。

「発達障害、とくに自閉症の特徴は、認知している世界が限定的ということです。私たちはコミュニケーションを図るとき、会話の状況や相手の行動から、言外の意味も想像して対応しています。でも、彼らは自分が認知している以外の情報はキャッチできません。認知できない情報をどう理解してもらうかが重要なのです」

情報をコンパクトに単純化し、  
視覚情報として伝える

現在、高満歯科医院では自閉症患者を治療する際、情報を単純化し、「見て分かる」ようにしている。その一つが、イラストを使ったカードだ。たとえば、抜歯をするときは、表皮麻酔の場面、浸潤麻酔をする場面、歯を抜く場面、縫合する場面をイラスト化し、施術前に患者に見せて過程を視覚的に理解してもらう。

「患者さんの不安は、これから何が起こるのか、どんなことをされるのか、終わりがいつかを想像できないことにあります。そこで、治療のプロセスを視覚情報として加工し、見通しを伝えることで安心させるのです。また、1回に伝える情報は一つに絞ります。カード1枚にシンプルなイラストを一つ描いているのも、複数の情報をキャッチ

して混乱するのを避けるためです」

自閉症患者の歯科治療でもっとも重要なのが「終わり」だ。高満院長は、その日の治療がどうやって、いつ終わるかを正しく伝えれば、患者は治療に協力してくれることが多いと言う。

「障がい者でも歯科治療そのものは一般診療と変わりません。ただ、一度にたくさんの治療はできないので、焦らずに通院回数を増やすなど、患者さんが協力する気持ちになるまで待っています」

患者とその家族との交流に  
歯科医院全体で積極的に関わる

障がい者歯科では歯科衛生士の存在も重要だ。歯科医師より患者と接する時間が長いからだ。また、患者は自分で症状を伝えられないことも多い。付き添う家族とコミュニケーションを図り、サポートするのも歯科衛生士の役目になる。

現在、高満歯科で障がい者歯科を担当する歯科衛生士のリーダーは野呂香苗さんだ。新卒で働き始めたため、障がい者歯科は初めてのことばかり。最初は戸惑ったが、徐々に知識を蓄えていった。毎朝、診療が始まる前の1時間、高満院長から研修を受けた時期もあったという。

「初診の前に必ず患者さんのご家族と1時間の面談を

## 問診票の質問内容

### ① 家族構成

### ② 障害がわかった時期・きっかけ

### ③ 現在までの歯科治療の経験について

治療経験(有・無)

- 歯科医院を受診したきっかけ
- 受診した歯科医院と回数・治療内容
- 治療した時の様子

### ④ 歯科以外の病院について

- かかりつけの医院
- 病院での様子

### ⑤ お家での様子・癖やこだわり

- 歯みがきの頻度・方法
- 数字・言語・時間の理解
- カード・カレンダー・スケジュールボード等(視覚支援)の使用状況

### ⑥ 好きなもの、嫌いなもの

- 食べ物 ● 飲み物 ● 場所 ● 遊び
- 人・動物 ● 色 ● 音 ● その他

します。専用の問診票(上記参照)に記入してもらい、どんなことに困っているのか、どう治療していきたいかをうかがいます。一般診療のカウンセリングなら15分で終了することもあります。自閉症患者さんの場合は1時間たっぷりかかります。それだけ私たちに伝えたいことがあり、困っていらっしゃることも多いのです」(野呂さん)

自閉症は障がいの程度に個人差があり、日によって症状が違うことも多い。そのため、歯科衛生士の対応もおのずとパーソナルなものになる。苦勞が多い障がい者歯科だが、それでも高満院長も野呂さんたちも、やりがいがあると口を揃える。

「他院では治療できなかった自閉症の患者でも行動調整をすることによって、歯を切削することも、抜歯も困難ではないのです。患者さんとの距離が一般診療より近く、気持ちが通じた時は、障がい者歯科のやりがいを感じます」(野呂さん)

などで診療を継続できなくなったとき、患者の行き場がなくなるのは、好ましいことではないからだ。

「そのために歯科治療に馴れた患者さんには、いつもと違う歯科衛生士がついたり、違うチェアに座ってもらったり、新しい体験に挑戦してもらうこともあります。理想を言えば、障がい者歯科に取り組む歯科医院が全国にもっと増えてくれれば、と願っています。障がいの有無に関わらず、誰もが歯科治療を受けられるようにすることが、歯科医師の使命でもあると思うからです」



高満院長とスタッフのみなさん

## どの歯科医院でも治療が受けられる「般化」を目指す

今、高満歯科医院の課題は「般化」だ。「般化」とは心理学用語で、ある刺激に対して特定の反応が起こると、類似の刺激でも同じような反応が起こることを言う。

高満院長が障がい者歯科に取り組んで以来、一般診療の患者に混じり、通院する発達障害の患者は増えている。しかし、他の歯科医院でも治療を受けられるようにしたほうが、患者の利益になる。将来、院長の高齢化

## 高満歯科医院の発達障害患者への取り組み

高満歯科の取り組みは、青森テレビ「テレビ診察室」でも度々、取り上げられている。ポイントを次頁の誌面でも紹介いただいた。



## Profile

### 高満 幸宜 先生

- 1985年 神奈川歯科大学歯学部歯学科卒業。青森県立青森中央病院歯科口腔外科
- 1987年 高満歯科医院開業
- 2005年 道路拡張により建物を改築
- 2008年 神奈川歯科大学 生体管理医学講座 障害者歯科分野臨床講師
- 日本障害者歯科学会認定医・代議員

### 高満歯科医院

住所:青森県五所川原市川端町3-6 TEL:0173-34-2468 E-mail:mutans02@cocoa.ocn.ne.jp

## 高満歯科医院が取り組む「自閉症患者のための視覚支援」

高満歯科医院 院長 高満 幸宜 先生

### 発達障害の子どもの歯科治療を理解する

☆治療のステップ☆

- 1 受診の申し込み (電話・紹介・直接来院)
- 2 保護者との医療面接 (保護者・担当医・担当スタッフ)
  - 1. 問診票の記入・プロトコール作成
  - 2. 保護者より家庭・学校・保育園・幼稚園・施設等での日常の様子を伺う
  - 3. 医科・歯科での治療経験について
- 3 口腔内診査 (緊急性がある場合は応急処置)
- 4 治療計画 ⇒ 保護者への説明
- 5 治療
- 6 評価
- 7 治療再開

1 高満歯科医院では、家庭や学校などから十分な聞き取りを行ってから治療計画を立てている。

歯科治療で見られる不適応行動

- 治療室に入ろうとしない
- 治療イスに座ろうとしない
- 口を開けない
- 舌で治療器具を押し
- 器具を持った術者の手をつかむ
- 激しく抵抗する

2 自閉症の子どもは歯科医院で不適応行動を取ることがある。

自閉症の子どもが苦手なこと

- 1 言葉で聞いて理解すること
- 2 抽象的なことを理解すること
- 3 未経験なことを想像すること
- 4 長時間集中すること
- 5 急な物事の変化

3 自閉症の子どもは、言葉での理解や未経験なことを想像するのが苦手などの特徴がある。

①自閉症の子どもが苦手なことへの対応

言葉で聞いて理解することが難しい → 「目で見て伝える方法」が最も効果的

4 自閉症の子どもには視覚で理解できるように情報を伝えることが効果的。

### 絵カード

いろいろな治療のプロセスをイラスト化した。写真は情報が多すぎるので、シンプルな絵のほうが伝わりやすい。このイラストはすべて、スタッフの村上智恵美さん(受付・技工士)が描いている。



### プラスチックをつめます

- 1 むしをとります
- 2 プラスチックをつめます
- 3 でんきをあてます
- 4 おしまい

### むしばをぬきます

- 1 くだものおくり
- 2 はをぬかせます
- 3 わるいはをぬきます
- 4 おしまい

高満歯科医院が積み重ねてきた自閉症患者の支援は、発達障害の児童生徒が増えている今、他の歯科医院でも参考になることが多い。高満院長が障がい者歯科に理解を深められるようにまとめたスライドや絵カード、問診票を紹介していただいた。

⑥ 自閉症の子どもが苦手なことへの対応



5 事前に説明したり、歯科医院を初診前に見学させ、ステップアップ方式で経験させる。

治療の前に、絵カードやタイマーで「なにをするのか」「いつおわるのか」説明をしました



6 絵カードやタイムタイマーを使うと、子どもは理解しやすくなる。

押さえずとも治療することができました



7 自閉症の子どもも理解し、納得すれば治療に協力してくれる。安心感を与えることが重要。

お名前 \_\_\_\_\_ 様 ( 歳 )

本人の所属 \_\_\_\_\_

① 家族構成 \_\_\_\_\_

② 障害がわかった時期・きっかけ \_\_\_\_\_

③ 現在までの歯科治療の経験について  
治療経験(有・無) \_\_\_\_\_  
・歯科医院を受診したきっかけ \_\_\_\_\_  
・受診した歯科医院と回数・治療内容 \_\_\_\_\_  
・治療した時の様子 \_\_\_\_\_

④ 歯科以外の病院について  
・かかりつけの病院 \_\_\_\_\_  
・病院での様子 \_\_\_\_\_

⑤ お家での様子・癖やこだわり \_\_\_\_\_  
・歯みがきの頻度・方法 \_\_\_\_\_  
・数字・言語・時間等の理解 \_\_\_\_\_  
・カード・カレンダー・スケジュールボード等 (視覚支援)の使用状況 \_\_\_\_\_

⑥ 好きなもの、嫌いなもの

	☆好き☆	★嫌い★
食べ物	_____	_____
飲み物	_____	_____
場所	_____	_____
遊び	_____	_____
人・動物	_____	_____
色	_____	_____
音	_____	_____
その他	_____	_____

高満歯科医院  
〒100-0001 東京都千代田区知事東

8 家族に記入してもらおう問診票。詳細なプロフィールを確認することも障がい者支援には欠かせない。この問診票を元に面談をする。



# DENTAL REPORT

やぎ歯科



看板はグリーンとヤギが象徴



コンパクトにまとめた受付まわり



リニューアルの際、場所を大幅に広げた待合室



やぎ歯科は広い国道に面している

## 一般歯科への期待に誠実に応え、 患者との信頼を 積み上げる歯科医院

やぎ歯科 院長 八木 美充 先生

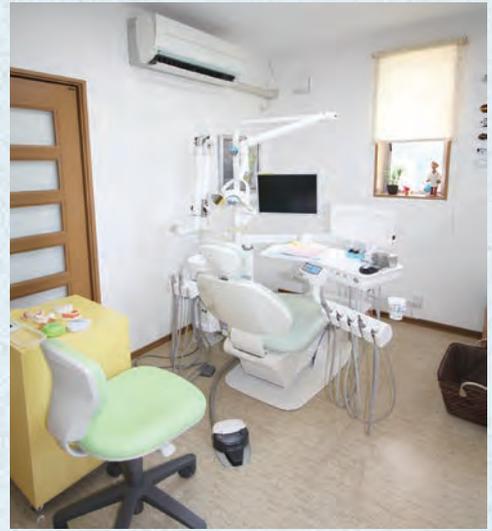
静岡県浜松市の「やぎ歯科」は、住宅街にある地元密着型の歯科医院だ。八木美充院長は、勤務していた歯科医院を受け継ぐ形で院長になった。患者からのニーズに誠実に応える八木院長にこれまでの歩みを伺ってみた。



八木 美充 院長



低いパーテーションで圧迫感を軽減している診療室



さわやかで清潔感を大切にモノトーンで統一

## 院長を任されていた歯科医院を引き継ぎ、 自分の歯科医院として開業

「やぎ歯科」は、草原のような明るい緑とヤギのイラストがシンボルだ。八木美充院長の名前が由来だが、「草原でヤギがのんびりと草を食むように、心が癒される歯科医院でありたい」という願いが込められている。

やぎ歯科がオープンしたのは昨年8月。だが、八木院長は、その前から同じ地で診療を続けていた。

「じつは以前、この場所はりんご歯科という名前で診療していました。私は、院長として勤務していたのです。診療を任されている5年の間に患者数が増えて売上げも伸び、歯科医師としての自信もつきました。ちょうどその頃、いろいろな経緯があり、りんご歯科を買わないか、という話になったのです」

すでに自分が診療をしている歯科医院を引き継ぐことは、患者も引き継げる上に、初期投資の負担も軽くなる。八木院長は、自分の歯科医院を持つことを決断した。

## チェアを増やし、待合室を改造して 「待たせない治療」を徹底

建物を引き継ぎ、りんご歯科のまま診療することも可能だったが、経営者が変わったことをアピールする目的も兼ねて、八木院長は院内をいったんスケルトン状態にし、全面的にリニューアルすることにした。

以前と大きく変わった点は、チェアを1台増やし、3台に

した。個室も作り、消毒コーナーもきれいにした。待合室も大きく広げ、以前はスリッパに履き替えていたが、土足で上げられるようにした。高齢者から、靴を履き替えるのが大変という話を聞いていたからだ。

「リニューアルのときは1ヶ月半、診療を休みました。患者さんが継続して来てくださるか、不安もありましたが、みなさん、『先生、待ってるから』と言ってくださって、ありがたかったですね。リニューアルして建物が新しくなった効果もあり、開業直後から患者数も増え、スタートダッシュが切れました」

やぎ歯科の患者は、ほとんどが近隣の住民。リニューアルしてからは口コミやインターネットを見て訪れる初診の患者も多い。治療は補綴や義歯など、一般歯科治療や、インプラント治療も行なっている。そんな環境から、八木院長も「町の歯医者さん」としての姿勢を大切にしている。「インカムを活用し、予約時間の厳守を徹底しています。患者さんが来院されて、ほとんど待合室で待たせることなく診療室にお呼びするので時間がない患者さんにもとても喜ばれています。」

また、初診のときは、口腔内チェックの検査など必ず1時間の治療時間を設けている。現在の口腔内の状態を説明しながら、患者の診療に対する希望をていねいに聞くことで、その後も話しやすい関係づくりに務めている。

「経営者となって、私の意気込みも違うからでしょう。スタッフのモチベーションも変わり、積極的に患者さんに関わるようになってきました。そのおかげで以前より歯科医院が明るくなりました。意欲の違いが患者さんにも分かっていただけののだなと実感しています」

# DENTAL REPORT

やぎ歯科



いびき用やスポーツマウスにも積極的に取り組む



個室も完備している



リニューアルのときにCTを新たに導入

## 予防歯科に力を入れながら、 スポーツ歯科やいびき防止にも対応

八木院長が勤務医時代から一貫して力を入れているのは、専門が歯周病学ということもあり、予防歯科だ。大学で歯周病を専攻したのは、歯科医師であるお父様の影響もある。「歯科医院の中でも患者さんとの距離が近いのが住宅街にある歯科医院です。身近な歯科医院だからこそ、きちんとしたメンテナンスを継続的に受けていただき、患者さんの歯を守ることが大切な役目と考えています」

勤務医の新人だった頃、歯周チェックやスケーリング、ブラッシング指導など、歯科衛生士の仕事を担当したことが今も役に立っているという。

やぎ歯科には、もう一つ特徴的な診療がある。スポーツ歯科の看板を掲げていることだ。八木院長は子どもの頃からスポーツ好きだったこともあり、スポーツ用のマウスガードに関心があった。また、地元のサーファーやサッカー

選手からマウスガードを作りたいという相談があった。

「義歯の技工がきっかけで、馬場オフィス(C&C39号で紹介)が独自に制作しているマウスガードを知りました。『ファイテン』と共同開発したスポーツマウスガードもユニークでしたし、今後はスポーツ歯科にも積極的に取り組んでいこうと思ったのです。マウスガードを始めたことで、いびき防止の診療もできるようになりました。スポーツマウスガードならやぎ歯科のように、広めていきたいですね」

やぎ歯科の診療は一見すると、そう変わったことをしているようには見えない。しかし、八木院長とスタッフたちの患者に真摯に向き合い、誠実であろうとする姿勢はそこから伝わってくる。その気持ちが患者にも伝わっていることは、患者数の増加や八木院長の話からも分かる。「歯科医院は患者さんとともに築き上げていくものだと思います。再スタートを切って1年ですが、無事に迎えることができたのも、患者さんの叱咤激励があったからです。これに満足せず、これからも患者さんと共に成長していきたいと思っています」

### Profile

#### 八木 美充 先生

●2003年 愛知学院大学歯学部卒業 ●2006年 勤務医を経て、りんご歯科勤務に ●2010年 りんご歯科院長に就任  
●2015年8月 やぎ歯科開院 ●日本口腔インプラント学会会員 ●日本歯周病学会会員 ●デュアルブリーチングホワイトニング  
コース修了 ●愛知インプラントセンター100時間 修了 ●国際審美学会認定医

#### やぎ歯科

住所:静岡県浜松市中区蛸塚3丁目19-13 TEL:053-489-4043 HP:<http://www.yagi-shika.net/>



SASAKI Care & Communication Vol.41 December 2016 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>

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。