

# 求む！患者さんから感謝されたい歯科医師

——— このための診療技術、非診療技術の力を授けます！ ———

かつての当院は、患者さんから感謝されているとは言えませんでした。

しかし、今は違います。「ありがとうございます。」という言葉が飛び交い、笑顔あふれる歯科医院となっています。そして、「こんなに！」と驚かれるほど、色々な物をいただいています。

一体どうしてこうなったのでしょうか。

先ずは、診療技術です。しかし、歯科医が考えるそれとはかなり異なります。

そしてもう一つが、非診療技術的な力です。どちらかというところの方が大きいのですが、それは前者あつての話なのです。

接遇に重きを置くことはよいことですが、それだけではダメなのです。

もともと重要なことがあります。

## A. 感謝される診療技術編 「治す」だけでは生き残れない！

1. 「痛くない」にこだわったC処置 P処置 口外処置そしてインプラント  
ここまでのこだわりは当院のみ
2. 「痛くない・外れにくい・よく噛める」完璧を目指さない満足義歯。  
完璧を目指すから、お互い苦しくなる。
3. 痛くない 早くて安価な非抜歯矯正（限局成人&小人）
4. （準）すれ違い咬合を救う奥の手はインプラントだけではない！
5. CT・マイクロスコープ・レーザー（CO<sub>2</sub>・半導体・ソフトレーザー）ネクストビジョンを使いこなす。

番外編 「インプラントで、腫れない・痛くない・悲劇を生まない」を実現する。

コラム 当院が「患者様」と言わない深い理由

番外編 除去のやりかたこそ、腕の見せ所

“美しすぎる除去”を目指して

冠を除去せずにメタルコアのポストを除去して根管処置も

## B. 感謝される非診療技術編 ——— 面倒だが、やらなければならない。

1. 「痛くない」前にやるべきこと
2. 「信」の欠けたところに、感謝は在らずだが・・・
3. 統合チェアアポイント制で不満解消
4. ホスピタリティーあふれるスタッフ育成が医院を救う
5. 活かそう会話・情報発信 ——— 活力朝礼・ランチミーティングだけじゃない

コラム 院長の成長（衰え）とともに、歯科医院も変化し続ける。

## A. 感謝される診療技術編

### A-1 「痛くない」にこだわったC処置・P処置・口外処置、そしてインプラント

#### (1) 診査編

診査でも痛みを与えない工夫

- ① 「いきなり気銃」で、良いハズがない。
- ② 擦過痛を診るにもやり方がある。
- ③ 打診痛を、診てはいけない。
- ④ 甘味痛を診るとき“笑い”を誘おう。
- ⑤ 動揺度を診るにもコツがある。
- ⑥ オルソパントモへの青線・赤線
- ⑦ 瘻孔の診査は慎重に。

**コラム** わかっているにもかかわらず、絵に描いた餅

#### (2) 処置前準備編 ———— 痛みを与えない準備は、すべてやる

- ① 笑気吸入鎮静のコツ
- ② 表面麻酔薬だけが表麻ではない レーザー表麻
- ③ 10秒で効かせる表面麻酔
- ④ 痛くない浸麻は、「注射針を選ぶ」から
- ⑤ “明視野下の沈入者”こそ、成功の鍵（“刺入”では、ダメ）  
ただし、ミラーでの粘膜排除は、なるべく避けたい
- ⑥ 痛みを与えないためには、時間を守れ！
- ⑦ 念には念を入れ、注入量を決定
- ⑧ 無理は禁物、引くことも勇気
- ⑨ 再トライは、完全武装で！
- ⑩ 転ばぬ先の杖としての投薬

**コラム** 思いついた時が最良の実行時

#### (3) 術後痛病防止編

- ① そもそも痛くなることをしない。(C・P・口腔外科領域それぞれ)
- ② バーの種類、摩耗具合・回転数・圧接力・注水の有無 等
- ③ 鋭匙（エキスカ）は、怖い
- ④ う蝕検知液にだまされない
- ⑤ 見えないものを見つける力持つ
- ⑥ 生体の力をお借りする
- ⑦ 時間を味方につけて勝つ
- ⑧ 1年後に治し切るという選択

- ⑨ 歯周ポケット内は魔界殿
- ⑩ 下手な鉄砲も数撃ちや当たる
- ⑪ 完全抜歯をあえてしない。
- ⑫ テルプラグとテルダーミス
- ⑬ PPW の威力

## A-2 「痛くない・はずれにくい・よく噛める」

完璧を目指さない“満足義歯” だから保険内でもやっていける

### (1) 診査編 診査でも不快を与えない工夫

- ① 相手を知るといことは歴史探求から —— 義歯について
- ② 相手を知るといことは歴史探求から —— 患者さんについて
- ③ 患者さんの希望に優先順位をつけよう
- ④ 先達はあらまほしきことなり
- ⑤ 完璧を目指さない診査を身につける

### (2) 処置前準備編 —— 不快を与えないために

- ① パイロットデンチャーを作る前にすべきこと
- ② ユーチューブを活用しよう
- ③ 何なら DT を外注
- ④ 気長にやれる工夫を

### (3) 術後の不具合防止編

- ① パンフレットを準備しよう
- ② 粉・液比変化とタイミングで、狙い通りの硬さを作る
- ③ 色にも注目しよう
- ④ 義歯洗浄剤もバカにできない
- ⑤ 不具合発生時の対応を考える

コラム

硬軟二重印象法で、顎堤吸収大の下顎印象も大丈夫！

## A-3 痛くなく、早くて安価な非抜歯矯正（局限成人&全顎小人）

### (1) 診査編

- ① CT の威力
- ② GP ゆえの落とし穴 見落としを失くすリスト作り
- ③ 希望の優先順位をつける
- ④ 主役の意見を聞き忘れない
- ⑤ 「三人寄れば文殊の知恵」も、どんぐり同士ではダメ
- ⑥ 似て非なる症例に惑わされない

### (2) 処置前準備編

- ① 転ばぬ先の杖の契約書
- ② パンフレットは念入りに

- ③ 証拠は押さえておけ・・・ 矯正前の資料どり
- ④ 後出しじゃんけんの準備・・・ 何かあれば助けてもらえる人を探しておく
- ⑤ 他人のふんどしも借りる・・・バキュームフォーマー等

(3) 術後の不具合防止編

- ① 逃げ道を作っておく
- ② 念には念をの再確認契約
- ③ まさかの時の最終模型

A-4 (準) すれ違い咬合を救う奥の手はインプラントだけじゃない！

(1) 診査編

- ① 打破！「知らないは本人ばかりなり」
- ② 高名な「宮地の三角」の先生でさえ…
- ③ 「ごめんなさい。」から始めよう。
- ④ 希望の優先順位と難易度
- ⑤ インプラントでなくてもできることはある（審美性を犠牲になるが・・・）、
- ⑥ パノラマと、できればCTで、ビックリを
- ⑦ 顔の外形が似た身内に、噛むことの苦労はなかったか。

(2) 処置前準備編

- ① チタンだって折れる
- ② 「食事用」と「お出かけ用」
- ③ おかゆしか食べられないこともいとわない
- ④ 「妥協」は「負け」じゃない。
- ⑤ ソフトランディングのためのメタルフレーム

(3) 術後の不具合防止編

- ① まさかの時の最終写真と最終模型
- ② 「平均寿命が伸びから」の話
- ③ 大丈夫、私があります。

A-5 CT・マイクロスコープ・レーザー（CO<sub>2</sub>・半導体・ソフトレーザー）ネクストビジョン  
を使いこなす

(1) CT・マイクロスコープ・レーザーの機種選びのポイント

- ① それぞれの特性と自分との相性を考える
- ② 「どうやったら元が取れるか」

(2) 使いこなせるようになるために

- ① 「習う」が先か「慣れる」が先か
- ② 惚れるには…熱く語れる先人に聞く

## A-番外編 **インプラントが腫れない・痛くない悲劇を生まないを実現する**

AQB ワンピースインプラントと OAM・ピエゾサージャリー・SCA を駆使していく！

## B. 感謝される非診療技術編・・・面倒だが、やらなければならない

### B-1 「痛くしない」前にやるべきこと

#### (1) 場を作る

- ① 視覚的アプローチ
  - i 明るさ
  - ii 視界に入るものを“削る”
  - iii 暖色の力
- ② 聴覚的なアプローチ
  - i BGM のテンポ・音量
  - ii できれば揺らぎα波
  - iii 他の音の遮断 個室は無理でもヘッドフォンがある
- ③ 触覚的なアプローチ
  - i 柔らかいものを手に取ってもらう
  - ii 柔らかいもので包んであげる
  - iii 非ハラスメント的ソフトコンタクト
- ④ 味覚的なアプローチ
  - i 非う蝕誘発性のお菓子を選ばせる
- ⑤ 嗅覚的なアプローチ
  - アロマができなくなったので
    - i 自分の好きな香りを持って来てもらう。

#### (2) Dr がすること、すべきこと

- ① 「信ずるものは救われる」状態にしてあげる。
  - i 和やかなご挨拶
  - ii 丁寧な術前説明
  - iii 実績を伝える
  - iv 非ハラスメント的なソフトコンタクト
- ② ジョークで上手に脱力を

### B-2 「信」の欠けたところに感謝は在らずだが…

信頼関係の構築こそが、診療成功の第一の鍵である。診療が成功すれば、そこに感謝の土壤は生まれる。あとは種をまいて育てていけばよい。ただ、現実問題として、自分の歯科医院の存在を知ってもらわねば、全てが始まらない。 施す相手なくして、何も始まらないから。その為には、たくさんの人にまず目に留まる機会を多く作り、しかも注目されるようにしなければならない。

ここが実は、落とし穴である。

注目されようと、派手な演出をするとそこには、信頼性が認められにくくなるからである。

こうなると、初めて来院してもらってから、信頼を得るまでが大変になる（大変だがやらねばならない。）

よって、初診患者さんを得る手段として、既存患者さんからの紹介が重要となる。いかに、今、目の前の患者さんに信頼してもらい、さらには「他の人をここに紹介したい」とまで思わせるかということになる。

これは実は非常にハードルの高いこと。なぜなら、紹介によって相手に喜ばれることもあるが、反対に失望されて、時には非難されるリスクも負うからである。飲食店の紹介レベルなら「好みが合わなかったのね。」とか「ま、ちょっと損したかな。」くらいで済むが、歯科医院受診ではそう簡単には済ませられない。なぜなら、わが身に侵襲が加えられる危険性が排除できないからである。それゆえ、紹介する方も慎重になるし、紹介される方もおいそれとはそれに乗れない事情がある。紹介を意図的に作る手法はあるが、自然に紹介が生まれるまでにはなかなか成るものではない。

### B-3 統合チェアアポイント制 その他で、不満解消

(1) 患者さんの不満 その1 予約したのに待たされる

(2) 患者さんの不満 その2 終わると思った時刻を超過される

昔の田舎ならいざ知らず、殊に多忙な日本人にとって「時間（時刻）」は重要課題。そんな中、医療側はそれに少々無頓着過ぎる。だから、トラブルが生じてしまう。よって、アポイント管理は、患者さんからの信頼を得るシステムとして非常に重要。特に時間的制約のある人には。

一般に歯科医院には、ユニットが複数台あり、いわゆるそれを“回す”ことで、患者さんをこなしている。これをいかに効率的かつ有効に行うかが肝要。その一つの手法が、統合チェアアポイント制である。

(3) 処置に対する時間配分とその事前指定

(4) 予定外のこと（処置内容の変更・患者さんの遅刻来院・急患等）で診療が伸びたときの対処方法                      アポイントにどう余裕を持たせておくか。

(5) 患者さんの遅刻来院の取り扱い方

(6) 急患対応のあり方

こうしたこと一つ一つに決まりを設けておかねば、対応はチグハグトなり、対応するスタッフも困るし、現場も混乱する。ひいてはスタッフ（特に受付）の不満が募り、退職リスクになりかねない。

ただこれは、医院の発展に伴い変化していく。1回定めたからそれで良いという訳ではない。医院の発展段階毎に、それなりの形が存在する。厄介だが仕方がない。

### B-4 ホスピタリティーあふれるスタッフの育成が、医院を救う

色々な歯科医院を見ると、ホスピタリティーの違いに気づき時に驚かされる。その医院の持つ雰囲気があり、それは企業文化である。長年積み重ねられたものの結果である。

ただ、気を付けなければならないのは、たとえ良い文化が今醸成されていても、それはもろく一瞬で崩してしまうということ。これをまもり、高めるのは、放っておいてできることではない。

そこには理念（信念）が不可欠で、またそれを実現する仕組み（システム）が必要である。

実はB-3で述べた「時間を守る」ことと「ホスピタリティーの実現」とは相反することであり、両立は難しい。しかし、難しいことだからやり遂げる価値も高くその報酬は大きい

（1）ホスピタリティーの根底は、明るさ・仲良し・前向き

（2）すべては組織のトップである院長で決まる。…小さな組織ではなおのこと