

# Meet the Experts

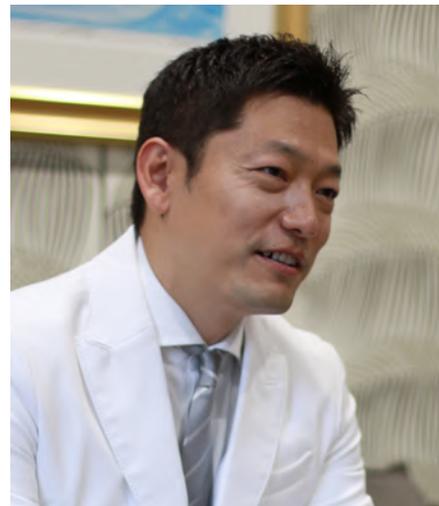
Vol.4

APC™ Flash-Free 接着材つきアプライアンス システム発売5周年を記念して、矯正歯科の臨床、教育において、第一線で牽引されてきた“Expert”の先生方に、ご自身の診療における信念との接点についてお話をお伺いする、インタビューシリーズです。

## オープン＆フラットな関係で かなえる治療のゴール

**小林 英範** 先生

むらおか歯科・矯正歯科クリニック（千葉県市川市）



患者さんにとってフレンドリーな医院であること。これは私が歯科医師を志した時からの目標であり、前身の村岡歯科医院、義父である前院長の村岡秀明から引き継いだむらおか歯科・矯正歯科クリニックのコンセプトでもあります。当院は、市街中心部から少し離れた住宅地にあり、駅前のクリニックのように患者さんの目に留めてもらうには少し不利な立地かもしれません。だからこそ、いらっしゃる患者さんには最大限に満足していただきたい、という強い思いを持ち続けてきました。そして開設40年となる今年、当院は大規模なリニューアルを行いました。新体制で目指したものは、「まるで親しい友人の家のようにくつろげる空間」でしょうか（図1）。新たな設備、新たな意識で、さらに患者さんとの絆を深めたいと思っています。

患者さん、さらにはスタッフ全員がオープンでフラットな関係であるように、というのは私のポリシーの一つです。というのも、院内で一般歯科とのタスキの受け渡しが必要となる当院では、ドクター、患者さんはもちろん、スタッフや家族など、患者さんの治療に関わる全ての人でゴールを共有することが何よりも大切だからです。限られた診療時間の中で、いかに患者さんの悩みを聞き出し、解決のために必要となる情報を伝え、ゴールを設定して、そこに向かって一緒に頑張るか。これをかなえるには会話が何よりも大切で、堅苦しい関係では本当の意味で伝わる会話は生まれにくいのです。どんなに優れた治療ができたとしても、患者さんにそのことが伝わらなければ術者の自己満足に終わります。この意味では、患者さんに「伝える技術」も、私たちにとって重要なスキルであると思います。



図1. スタッフのユニフォームには、その季節ごとのファストファッションを取り入れ、時には患者さんとお揃いを楽しむことも。

## 「伝える技術」は チームワークが鍵

「伝える技術」については、いくつか意識していることがあります（図2）。

まずはこちらから何かを伝える前に、必ず患者さんの気持ち、悩み、不安、疑問を受け入れること。それから、患者さんと同じ目線になること。専門用語を使わず、1のことに對しても枝葉を付けて10くらいにする気持ちで例をあげながら説明します。また、伝える役割を院内で分担することも多いです。同じことを複数のスタッフから言われると患者さんは「ああ、大切なことなんだ」と理解してくれます。逆に一度に色々なことを伝えすぎるとポイントがぼやけてしまいやすいので、ドクターは、患者さんがシビアにとらえる内容、例えば痛みに関わることなどにフォーカスを絞ります。必ず覚えてほしいけれどボリュームの多いものは紙にして渡します。チームワークで情報を伝えることは簡単ではありませんが、患者さんとの信頼関係に大きく関わるポイントであるため、このプロセスを疎かにしてはならないと考えます。当院では、インカムを用いてちょっとしたことでスタッフ間でスピーディに報告し合い、忙しくてもお互いが何をしているのか知るようになっています。また、日ごろからフラットな関係で気軽に確認しあえるよう、いつも心がけています。お互いを一従業員ではなく仲間として尊重し合うことで、お互いへの気遣いが生まれ、結果的に伝える技術のチームワークがうまく実現できるのではないかと考えています。

図2. 患者さんに治療内容を伝える上で配慮しているポイント

- |                   |                                      |
|-------------------|--------------------------------------|
| Point<br><b>1</b> | オープンでフラットな関係を構築する                    |
| Point<br><b>2</b> | 患者さんの目線に立ち、専門用語を使わない                 |
| Point<br><b>3</b> | 例を多く出しながら1の情報を10まで広げて説明する            |
| Point<br><b>4</b> | こちらが何かを伝える前に、患者さんの気持ち、不安、悩み、疑問を受け入れる |
| Point<br><b>5</b> | 情報にメリハリをつけ、誰が何をどのように伝えるのが効果的か考える     |

## みんなで決める 装置の採用

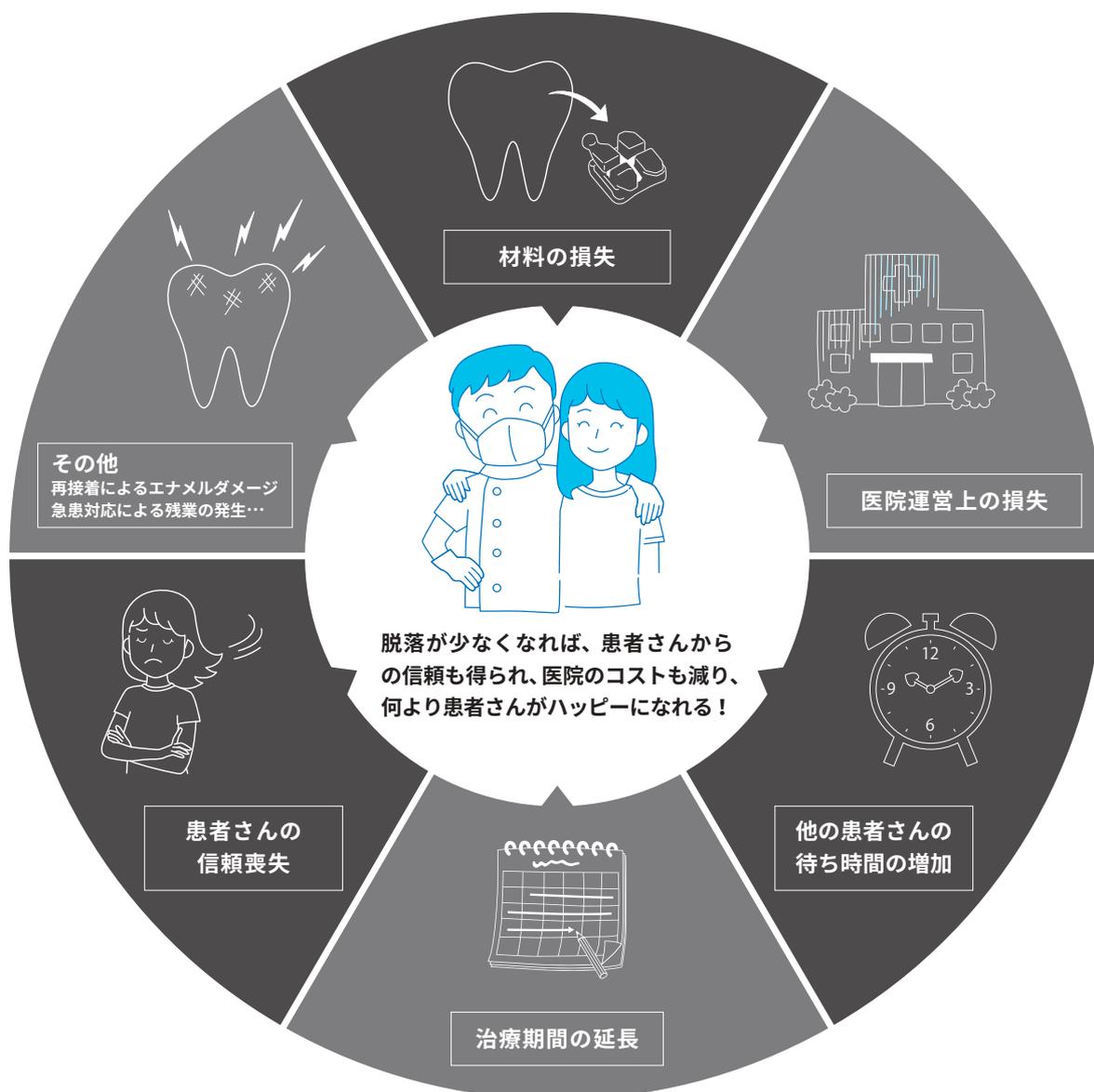
「伝える技術」では、もちろん何を伝えるかも大切です。特に、患者さんは治療に使う装置に対して不安をもつことが多いため、装置に関して何をどう伝えるかは気を遣います。患者さんには必ず、なぜこの装置を使うのか、メリットや注意点を伝えますが、ここでのポイントは、院内全体で装置について理解を深めて、皆でその装置の良さを認識しておくということです。例えば APC™ Flash-Free 接着材つきアプライアンス システムであるクリアティ™ アドバンス（図3）を導入した時は、まず私が「脱落率が低いブラケットである」という情報を仕入れ、そのあとスタッフ全員で、そのほかにどのような特徴があるのか、ブラケットの脱落にどのようなデメリットがあるのかを各自で調べてもらい（図4）、それから皆でその情報を持ち寄って考え、全員納得した上で採用を決定しました。情報は同じ人が検索すると偏りがちになりますが、皆で取り組むことでパズルのピースが埋まっていき穴がなくなります。また、スタッフ全員が装置の導入に関わることで、装置に対して院内全体で信頼感を持つことになり、院内全体が情報の当事者となるため、患者さんに統一した内容を伝えやすくなります。実際、APC™ Flash-Free 接着材つきアプライアンス システムのクリアティ™ アドバンスを導入してから、当院ではブラケットの脱落による急患が減りました。脱落はいろいろな要素が絡んで起こるため、どうしてもゼロにはなりません。しかし患者さんにはあらかじめ脱落が少ないブラケットを選択していることが伝わっているので、治療への不信感にはつながりにくいようです。また、スタッフも材料に対する信頼感があるので落ち着いて対処できるようになります。ブラケットをどう選ぶかについては様々な考え方があるかと思いますが、私は、自分自身の治療の中心を担うのはこのブラケットであると感じています。オーケストラに例えて言えば、奏者がスタッフ、指揮者が矯正歯科医であるなら、装置が楽器で、ブラケットはタクトでしょうか。治療のゴールという最高の演奏を目指して私が指揮を執り、院内全体がこのタクトを中心に回っている、そんな気がするほどに、脱落の少ないブラケットは私の臨床には不可欠で、またスタッフ全員がそのことを理解して共有しています。

図3. クリアティ™ アドバンスの特徴



- ・着色しにくいセラミック素材
- ・丸みを帯びたデザイン
- ・ロープロファイル
- ・結紮しやすいタイウイング
- ・ストレスコンセントレーターによる容易なディボンディング

図4. ブラケットの脱落がもたらすデメリットと、防止することによるメリット



**材料の損失**

一度脱落したブラケットを再使用すると、残留する接着材やブラケットベースの性状が変わって接着が不十分となり「脱落のループ」に陥りやすい。

**医院運営上の損失**

当院では調整料 5,000 円、1 枠 15 分のアポイント枠に対して 4 人の患者さんをドクター 1 人で診療するのが標準的。脱落による急患来院対応は 30 分程度（2 枠）であるため、一つの脱落で 4 人 × 2 = 8 人分の患者さんがあぶれることに。時間あたりの医院収入では 5,000 円 × 8 = 40,000 円の損失。

**治療期間の延長**

文献によれば、ブラケット脱落により治療期間が 1 か月以上長引く可能性が<sup>※1, 2</sup>。

※1. ROBERT S. HAEGER, ROGER T. COLBERG. MANAGEMENT & MARKETING Effects of Missed Appointments and Bracket Failures on Treatment Efficiency and Office Productivity. Journal of Clinical Orthodontics. 2007;41(8):433-437

※2. Skidmore KJ1, Brook KJ, Thomson WM, Harding WJ. Factors influencing treatment time in orthodontic patients. Am J Orthod Dentofacial Orthop. 2006;129(2):230-8.

## 不安は最高のパートナー

矯正臨床に携わり 20 年、自分でも驚くほど忙しい時もありますが、不思議と疲れなのは日々患者さんに、仲間に成長させてもらっている楽しさがあるからなのだと思います。私は、治療の本質は患者さんが求めるものに答えることにあると考えています。そのため、常にこれでいいのか、患者さんが「ここに来てよかった」と思える治療ができていいのか、自己満足に陥っていないか、いつも自分に対して不安を抱えています。これは、たとえもっと矯正歯科医としての経験を積んだとしてもおそらく変わらないことでしょう。経験が増えるにつれ想定できることが

増えますが、この先もずっと「これで大丈夫」という自信以上に「これでいいのだろうか」という不安とともに過ごしていくことになるのかもしれませんが、けれども、不安があるから頑張れる、成長できる。その意味では不安は私にとって心強いパートナーと言えるのでしょうか。もしかしたら矯正歯科医としての満足は一生訪れないかもしれませんが、一生成長し続けられるという幸せを、これからも思う存分楽しみたいと思います。