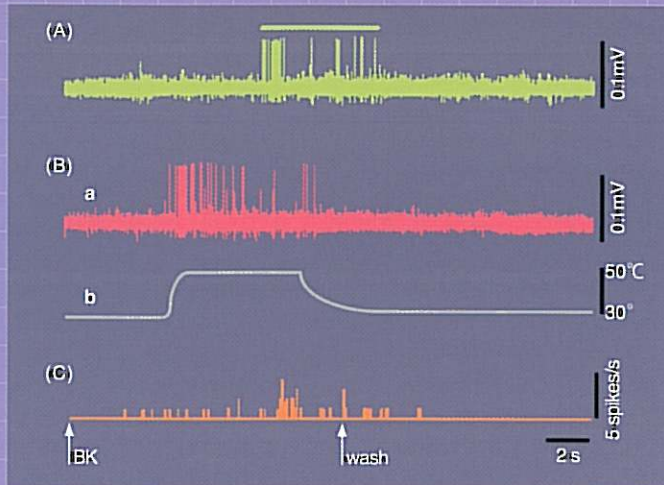


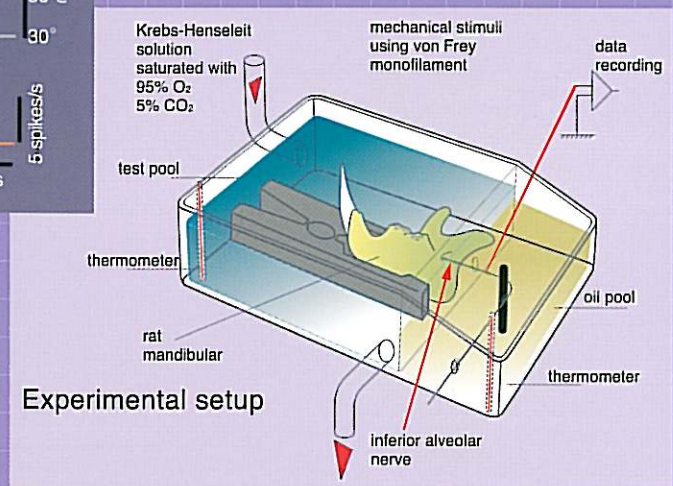
日本歯科評論 2

THE NIPPON DENTAL REVIEW

February 2012 No.832 Vol.72(2)



長崎大学大学院医歯薬学総合研究科 生体情報科学分野
戸田一雄先生 (私の研究室から)より



〈特集〉

若き歯科医師たちへのメッセージ 2

—患者さんから信頼されるために必要な基本治療のポイント

中島稔博・樋口琢善・甲斐康晴・大村祐進

Point of View <対談>いざ、「評」して「論」ずる 超高齢社会におけるインプラント治療の行方

秋原芳幸・菊谷 武

“DH”あなたの出番です!

患者さんの行動変容とモチベーションの維持

城内朝子・興石大介

道を知らない タクシードライバー

なかはら えつ お
中原 悦夫

医療法人社団協立歯科 クリニック デュボワ
〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-1-1 帝国ホテルプラザ4階



ある2週間のウィークデーだけ、同じ時刻に同じ場所から同じ目的地へタクシーを契約して利用する機会があった。その実質10日間のうち、道をきちんと知っていたドライバーは、なんとただ1人だけであった。

大半の8人のドライバーは、乗車すると「どのように行ったらよろしいでしょうか?」と道順を尋ねてきた。最初の1人には何も聞かれなかったもので、朝が早かったこともあり、安心して私はうとうとと居眠りをしていった。しかし、途中で断片的に通過地点を辿ると、なんと目的地までSの字に大回りをしている。その日の料金は、10日間の平均より5割以上も割り増し。東京に雲助登場——驚いた私はおそろおそろ理由を尋ねてみた。「お客様がお休みになっておられたので」と、不気味な笑顔で意味不明の答えが返ってきた。初日なので何も言わずにそのまま降り、過払い金は取材経費にさせていただくことに誓った。

10日間のうち唯一道を把握していたドライバーは、GPSの渋滞情報と道路交通情報センターに電話をかけて混雑状況を事前に把握し、最短の路線を提示したうえで、あえて別の路線を提案してきた。そして時間どおりの到着をも確約し、そのとおりに到着。しかも、この日の料金は初日の3分の2以下であり、10回の乗車中で一番安い金額であった。

接客態度は完璧に鍛え抜かれているのに、なぜ本質的なことが欠如するのか?

この会社では、タクシーでありながらハイヤー並みの接遇をしているし、すべての車にはカーナビとテレビまで搭載されている。にもかかわらず、毎回、8人のドライバーはいちいち道を尋ねてきた。最初は好意的に客の通り慣れた道や好みの道を確認しているのだろうと解釈していたが、目的地までの道順を全く調べていないことくらいはすぐに判明する。目的地周辺は警備の関係で一定

の規制を敷いていたため、タクシー会社には契約時にあらかじめアプローチ方法を通達しておいたからだ。

毎回、警備の誘導に引っかかっては迂回を余儀なくされ、時間も過ぎ、料金も上がってしまう。オペレーターが各ドライバーに情報をしっかり伝えていないのではないかという、会社内部のオペレーションも疑問視される。前半は様子を見ていたものの、あまりにも酷いのでアプローチの仕方だけ再度連絡したが、きちんと理解して迎えに来るドライバーは、残念ながら8人の中からは翌週も現れなかった。

そして、道をきちんと把握していたドライバーの対応は、私の好奇心をも駆り立ててくれた。

次のような経験はないだろうか? タクシーに乗車して目的地を告げた後は、道順はすべてお任せする。ドライバーは勝手に最短の近道コースを適度なスピードで走り、しかも料金はいつもより安い。時間的にも経



済的にも客のニーズを完全に満たし、会社の利益よりも客の利益を優先する“タクシードライバーとしてのプロフェッショナリズム”を感じさせられるうえ、もちろん鼻に付くような過剰な接遇もない——こんな経験は、

歯科医師の プロフェッショナリズム

就職を希望している新卒の若い歯科医師の多くが、「審美歯科をやりたい」と面接にやって来る。「基本的なことはどこまでできますか？」と尋ねても、基本的なスキルすらわからないケースが多い。「審美歯科とは何ですか？」と聞いてみると、歯の漂白を覚えたい、ラミネートベニヤができるようになりたい……など要望を述べるだけで、質問に対する明確な回答ができる人はいない。就職の目的は大学では学べなかった“審美歯科”をひたすら修得することで、目標は“開業”ということだ。もっとも、審美歯科は現代社会に

において非常に重要な要素であるので、それ自体の習得については何ら否定はしない。しかし、「審美歯科が哲学的概念でもある」ということすら全く理解せずに、ただ技術的なスキルにのみ興味を抱いているのは問題である。歯科医師として必要な基本的なスキル（知識と技術）をまず身に付けていなければ、審美歯科、ましてや患者への接遇を学んでも意味がない。タクシードライバーの基本スキルは、安全運転のスキルと業務エリアのすべての道を把握していることであり、ハイヤー並みの接遇は、基本スキルで満足を与えることができれば必要不可欠ではない。

また、“審美歯科”に興味を持つ人で、同時に“予防歯科”に興味を持つ人は少ない。歯科医師の究極のプロフェッショナリズムとは、「歯科医師は、患者の利益を歯科医院の利益よりも優先させなければならない」という掟である。歯科医院という施設を利用して、患者の利益を最大限引き出していかなければならな

い。患者の利益とは、単に治療費を指すのではない。患者が潜在的に欲している日常的で平凡な健康であったり、QOLであったり、個人によってそれぞれ違い、治療費はその対価に過ぎないのだ。

審美歯科を補綴や漂白といった技術的スキルとしかわきまえない歯科医師の前に、「私の歯をすべてキレイにしてください」という単純な要望を持つ患者が現れると、フルマウスの補綴治療が提供される。その歯科医師が矯正を知っていれば、補綴の前に矯正が優先される。さらに予防を知っていれば、矯正や補綴の前にう蝕や歯周病、あるいは顎関節症の予防を考慮したうえで、患者の利益を最大限に引き出していくだろう。ところが、患者の潜在的ニーズに近づくとつれ治療費は安くなっていくため、歯科医院の収入は減っていくと思われがちである。しかし実際には収益は変わらないか、経費がかからない分、むしろ上がる可能性もある。新卒の歯科医師にとっては当然理解の及ばないところであろう。

*

卵からかま孵った雛は、最初に見た鶏を親鳥と認識するらしい。新卒者を受け入れる歯科医院は、雛を歯科医師のプロとして導く親鳥としての責任がある。“審美歯科”と“予防歯科”が利潤の対立としか見えないのが雛である。双方とも哲学的概念は同じであることを悟ってこそ、一人前の鶏になるのではないだろうか。