

One & Only

中原 悦夫

東京都・協立歯科
クリニックデュポワ

歯科医療のクオリア

“クオリア”とは、梅雨の合間の五月晴れのような「清々しい青空!」といった感覚的、あるいは主観的な体験を伴う“質感”を表す概念で、本来は哲学や人文科学の対象でした。しかし、近年の脳科学の分野において、クオリアを自然科学の対象として扱おうとする挑戦が始まってきました。

医療や歯科医療を捉える場合、“クオリティ”(質・品質)で比較評価するのは自然科学の一分野という合理性もあり、技術的側面からも学問的側面からもその評価は妥当で、これまで何の抵抗もなく自然科学で扱われてきました。そして、“クオリア”は科学が最も苦手で、哲学的概念として一線を画し続けた概念だったかもしれません。しかし、“クオリティ”という概念だけでは歯科医療の客観的な評価は不十分だという認識が徐々に芽生え始めているのではないのでしょうか。

従来の回復的歯科医療は心身二元論に基づき、単に身体の一部を扱い、痛みを取り除き、あらゆる技術を提供して機能の回復を中心に行ってきました。更に、他の医療と違い、補綴物や修復物という第3者の目に留まる人工物をも扱う特殊な医療でもあります。QOL (Qual-

ity of life)の概念の普及に伴い、補綴物も修復物も、機能的にも審美的にも本来の本物の天然歯に限りなく近づくことが求められるようになり、医療の“質”から医療の“質感へ”、つまりクオリアの概念が日常臨床のなかで常に追求され始めているのが現実です。従って、単にEBM (Evidence-based medicine) の支配を受けた自然科学の一派生分野という従来の歯科医療の位置付けのままクオリティだけを追求するのでは、単純に総合的な評価などできない時代に差しかかっているのが実情です。

仕事の評価の3要素、それは“スピード感”、“確実性”、“センス”

例えば歯科医師の仕事に始まり、歯科衛生士による業務、受付やコーディネーターの仕事、更には歯科医業以外のどんな仕事においても、仕事のできばえを評価するときは“スピード感”、“確実性”、“センス”の3要素を満たさないかぎり、ヒトに感動を与えられる結果はまず生まれません。

スピード感はリズム感に置き換えることもできます。芸術においてもスポーツにおいても然りです。仕事の“スピード”は仕事の質そのものであり、時間測定が可能で、科学に論

拠しています。しかし、仕事の“スピード感”と表現した場合はいかがでしょうか。計測はできないが、他のスタッフより確かに早いような気がしたときの感覚、つまり質感です。実際に同じ仕事をさせて時間を測定し、全く同タイムであったとしても、確かにスピード感が違うといった経験は誰にでもあると思います。単なる時間的な錯覚なのでしょう。

当然、空間的なできばえも見逃せません。そこには“確実性”という本質的にクリアしなければならない結果が必ず伴うわけですから。それをどのように受け止められるか、あるいは満足できる代物であるのかどうかです。ここでも、顕微鏡でしか見えない精度の仕事とそうでない仕事では、歴然としたクオリティの違いを明確に画像で示すことは可能です。

更にできばえのなかには、“センス”といった計量並びに計測不可能な、感覚的かつ微妙な要素が盛り込まれます。しかし、実際には科学的根拠が明白な質の差があって、極めて精度が高いにもかかわらずヒトの心を満たせていなかったり、明らかに質の悪いほうにヒトの心の軍配が上がったりもします。

“確実性”はクオリティとして科学的な評価が可能な側面もありますが、ゴール設定との相対的な評価が決め手になるため、ゴールの曖昧さがあれば、その評価においては質より質感的な要素が大半を占めます。例えば、セラミッククラウンの色、形、艶、素材の与える舌感も、天然歯との区別がつかないクオリティは現在の歯科医療において提供可能です。しかし、その化学組成はエナメル質のハイドロキシアパタイトとは明らかに異なるため、あくまでも代替品でしかありません。クオリ

ティのどの段階をゴールにするかは微妙な問題で、咬合時の食感に至っては、天然歯のそれと全く異質だと感じ取れる患者もいるわけです。従って、“**確実性**”という最も科学に論拠したアピールができる要素ですら、**すべてを科学的に捉えることはできない**のです。

もし、これらの科学では論議できない3つの要素から仕事の評価が決まっているのなら、もはや仕事はクオリティでは評価されておらず、実際にはクオリアでしか評価されていないこととなり、結局のところ、“**歯科医療の本質**”はクオリアでしか表現できないという哲学論議に入らざるを得ないこととなります。

科学は常にこれら3要素を分解して論理的な個々のクオリティをはじき出し、無理やり後からこれら3つを結び付けようとしている一面があります。例えば、ジグソーパズルの一つ一つのパーツは平面上で論理的な形態で、それらすべてを組み合わせながら並べられて完成した結果は、その関連性から論理的な1枚の平面に仕上がるとされるところまでは科学に論拠しています。しかし、実際に全体を持ち上げて横から眺めてみたら歪んだ平面にしか見えない代物もあります。細分化したエビデンスに基づいた各専門をもう一度一つにまとめ上げる手法であるInterdisciplinary approachが陥りやすい1つの結果に類似性を感じざるを得ません。

“質”は担保できるだけのエビデンスを有していながら、“質感”は得られないようなことはよくあります。つまり、技術や学問的裏づけはクリアしていても、結果にセンスが感じられなかったり、やたらと時間がかかってスピード感が得られなかったり、結果的に確実性

を欠いていたり、理屈のうえではかみ合っ
ていても、これら3要素を満たしていない仕
事ぶりはどの世界にでも存在します。歯科医
療においても経営においても、あるいは政治
においても、**仕事の評価の3要素である“ス
ピード感”、“確実性”、“センス”はクオリアそ
のものを表しているのではないのでしょうか。**

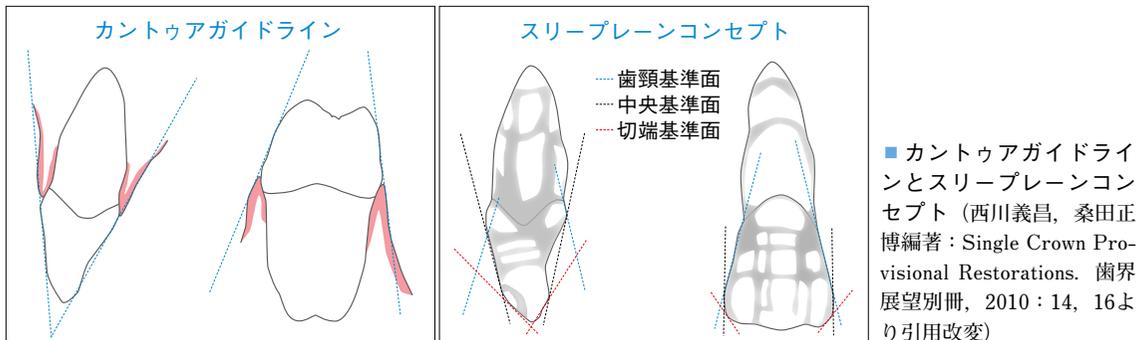
クオリアに科学で挑んだ歯科技工士

ポーセレン金属焼付けクラウンの生みの親、
桑田正博氏(現:愛歯技工専門学校校長・ボス
トン大学客員教授)は1960年代初頭、Dr.
キャッツ(Sigmund Katz)とともにその偉業
を成し遂げ、俗称“メタルボンド”の世界を築
き上げました。歯科人ではなく科学者であっ
たDr. キャッツは、女性歯科技工士・ジェリ
ーとの出会いから歯科分野とのかかわりをも
ち、桑田氏と出会うこととなります(1962年)。

ポーセレン金属焼付けクラウン開発プロ
ジェクトに参加した桑田氏は、機能回復中心
という従来の歯科臨床の概念とはほど遠い審
美性の概念も併せもつ、夢のクラウン開発に
着手することになりました。一般的には、臨床
の質の向上を目指すプロジェクトです。しかし、
桑田氏は質、すなわちクオリティに留まらず、
歯科技工士として自ら歯の形態を形作るべく

機能性と審美性と予防性との調和がとれた築
盛法をも編み出し、更に誰がやっても同じク
オリティの技工物ができ上がる平準化を目的
とした歯冠形態の機能と美の理論に挑戦して
います。そして、それらを学問的に表現するた
めに用いられた言葉は、桑田氏自らの造語を
含め、既に多くの歯科医師が共有しています。
例えば、エスティックピーク(esthetic peak)、
エマージェンスプロファイル(emergence pro-
file)、カントゥア(contour)、テクスチャー
(texture)、ビジュアルフォーム(visual form)、
ビジュアルプロポーション(visual proportion)、
ファンクショナルピーク(functional peak)な
ど、どれもクオリアを分解して計量的な表現
を試みた結果として生じたキーワードです。

なかでも、エマージェンスプロファイルは、
桑田氏とDr. スタイン(RS Stein)が1977年に
提唱した概念を表す言葉で、「軟組織から硬組
織への“飛び出し口”付近の歯及び修復装置の
形」を意味し、スリープレーンコンセプトを基
としたカントゥアガイドラインへと発展させ
ています。これは歯冠の豊隆の程度と歯肉の際
の角度に至る数値化できない概念を、平準化の
ためのガイドラインとして機能性、審美性、更
にう蝕や歯周病の予防性の確保を求めた概念
です。このように、**歯と歯肉の表面形態から感**



じ取れるクオリアを幾何学的に分解し、平準化のためのガイドラインとして後続の歯科医師や歯科技工士に伝える努力がうかがえます。

更に、ファンクショナルピークは咬合機能に決定的な影響を与える豊隆の頂点を表しますが、エスティックピークはそのピークを移動することで、機能的に影響することなく、歯の見え方を変化することができる豊隆の頂点を意味し、まさしく歯冠形態を決めるうえでのその見え方というクオリアの与え方のガイドラインに値する概念を打ち出しています。



マネジメントの決め手もクオリア!?

「客室乗務員は収納の援助をいたしません」、「客室乗務員の私語等について苦情をいただくことがあります、(中略)お客様に直接関わりのない苦情についてはお受けいたしかねます」、「ご不満のあるお客様は『当社お客様相談センター』あるいは『消費生活センター』等に連絡されますようお願いいたします」と公言した航空会社に、消費者庁も「苦情を公的機関に振り分ける姿勢は容認できない」として撤回を指示した騒ぎがありました。航空会社の本質は安全性、確実性、快適性にあり、その本質を越えた要求をする乗客に、サービスのグレーゾーンを明確に区分けしたわけです。この3つの本質を損なうことなく、低価格運賃を実現することの意味を示し、他社との相対的な比較による越境したサービスの要求をメディアによって正面から遠ざけ、本来の“クオリティを確保しつつ低料金で乗客を運ぶ”というこの航空会社の一番の売りをあえて明確にしたのです。言い換えれば、**クオリティを明確にし、快適性を履き違えてエスケー**

トした余計なサービスへの期待感から来る思い上がった乗客の欲望を断ち切ることにあえて打って出たわけです。

“資本主義とサービスは右肩上がり”で、客の要求に際限がなくなってしまうのが世の常です。利用する側と利用される側の立場と責務を明確にし、料金に含まれる本来のサービスの範疇と笑顔や気配りといった料金には含まれないが乗務員のおもてなしであるホスピタリティを明確にすることで、結果的にこの航空会社に対して抱くクオリアを高める結果になったのではないのでしょうか。更に、参入が相次ぐLCC (Low Cost Carrier) を利用するうえでの“心構え”を全国民に示す結果へと波及していきました。この会社のビジョンは広く国民の心に刻み込まれたと思います。企業には客は選ぶことはできないが、選ぶ権利はあると示すことにより、結果的に客室乗務員の支持を得たばかりではなく、コスト削減による利用者の安全性に対する不安感を払拭し、航空会社の経営姿勢に対するクオリアは心地よいものになっていったのではないのでしょうか。実際、クレームは激減し、乗客も客室乗務員に対して過剰な期待をもたないぶん、ちょっとしたホスピタリティに感動したり、客室乗務員もモンスターカスタマーからのストレスが減ることで笑顔が増えたり、もちろん不必要な私語も減ったりと、**すべてがプラスに転じた**といわれています。



偏った根拠によって歯科医師過剰時代と呼ばれていますが、国際的な比較によれば日本国民の歯科医療機関の利用回数が少ないというだけで、健康な国民をも診察対象とした創



The Choice 1939年発、近代食への警鐘

近年、抗加齢医学で指摘される、精製した穀物から作る白米やパン、そして麺類、あるいは精糖された白砂糖といった“白いものは身体によくない”とか、ビタミンやミネラルの不足をサプリメントで補おうとする論理は、すべて1930年代の世界14カ国の伝統的な自給食の生活をしている人々と、同じ民族で白人のもたらした近代食へ移行した人々の口腔内の状態や顎顔面の形態の変化、身体変化について生態学的調査を行った歯科医師、WA プライス博士(1870～1948年)の研究に依拠し、当時から警鐘が鳴らされてきたことでもあるのです。その警鐘を無視し続けて全世界が近代食に移行した今日、我々歯科医師はひたすらその弊害によって引き起こされたう蝕の修復や歯並びの矯正作業に追われるとともに、大半の歯科医師は政府の公共事業である保険医

療にあやかってきました。そして、彼の警鐘から70余年の歳月を経て、ようやく我が国においても“食育”という概念が示されました。

“食をどのように育てるか”を考える前に、1939年初版、1978年日本語版として出版された『食生活と身体の退化』の一読をお勧めします。食はサプリメントとともに育てたり、より美味しい調理法を開発したりするより、伝統食をいかに育むかというほうが、あらゆる身体変化の抜本的な解決を育むように思えてきます。そして、歯科医師の今後の役割が明確になってきます。

食育基本法は、総理大臣と12省庁の大臣と国家公安委員長までが参加した国家レベルの世界に例がない法案です。保険点数を有利な改定に導くために歯科医師を政界に送るのではなく、近代食社会の盲点や弱点を科学的に突き止め、



■『食生活と身体の退化』(WA プライス著、片山恒夫 / 恒志会訳)

伝統食を育むミネラルや栄養分の豊富な土壌をいかに現代風に育むかなども含め、歯科医師がその将来を描いていくことが社会的責務だと思えます。

とかく新しい文献をあさることに慣れ親しんだ我々ですが、たまには戦前に調査されたレポートに目を向けるのもよいのではないのでしょうか。後続のために自費出版で日本語版を残してくださった故片山恒夫先生並びに恒志会の皆さんに敬意を表します。

造的歯科医療が本格化すると、現在の歯科医師数では不足するともいわれています。患者というカテゴリーになった国民だけを相手に診療してきた時代が長かったために無理な競争原理が働いてしまい、**歯科医療の本質とは異なるところで差別化が図られているのが実情**です。患者の呼び方、接客技術、華美な内装や誤解を招くホスピタリティなど、モンスターペイシエントを醸成したのは時勢を真似た私たちの経営姿勢だったのかもしれませんが。歯科医療の評価がクオリティであった時代から審美歯科やヘルスケアが登場することにより、クオリアとして捉えられる機会が多くなってきたことも背景にあると思います。

LCCを利用する顧客に対して利用上の心構えを明確にした事例は、我々の経営姿勢に警鐘と勇気を与えているようにも思えます。

クオリアという切り口で歯科医療を俯瞰してみると、対価に値する技術の評価、付帯サービスあるいは対価外サービスであるホスピタリティの評価、経営姿勢、あるいはポーセレン焼付けクラウンの歯冠形態を平準化して技術の安定を目指す研究姿勢に至るまで、**さまざまな局面でクオリアが浮遊しているのがわかります**。EBMとクオリアの共存が科学的に証明されるよう、今後の脳科学の研究成果に期待したいところです。