

「歯科医師と歯科技工士の協働を考える」

“患者ニーズ・医療技術の高度化・多様化に伴う補綴物製作について”

はじめに

昨今の歯科医療において患者ニーズの多様化が進む中、歯科医療技術の進歩と歯科機材の開発によって、歯科医師から求められる補綴物が大きく変化しつつある。審美性、機能性、耐久性、調和といった要求が常識である中で、どの様に患者の抽象的な要望を具現化し、満足させられるかが歯科医院経営に大きく影響を与えることが顕著になってきている。そのために補綴物を製作する歯科技工士と、それを指示する歯科医師との「真の協働」が求められるのではないかと考える。又、最近歯科医療のサービス化の風潮の中で、患者ニーズを満足させること以上に「ホリスティック」な歯科治療が注目されている。そのため「患者権利の保護」を考えた医療のあり方が問われ始めた。人権に基づく患者の権利については、医療の世界標準として「1、医療に対する参加権、2、知る権利と学習権、3、最善の医療を受ける権利、4、安全な医療を受ける権利、5、医療における自己決定権」の五項目が挙げられる。この「医療の世界標準」の基である「患者権利に関するリスボン宣言(2001年改訂)」が、世界医師総会で採択されたことから歯科医療においても、患者対応や治療及び治療の完了となる補綴物に対して、患者にとって興味もあり大いに関心がある。なぜなら患者自身が手にとって見られ、また手に取れなくても装着後の補綴物が直視できるからである。直視できることによって患者自身の要望が、反映されているかどうか判断できるためである。患者にとって専門的な内容が、分からなくても感覚的にそれらを評価する。もし感覚的に患者が、違和感や不具合を訴えれば再製につながり歯科技工士、歯科医師にとって完成まで費やした時間と労力・材料が、浪費となり一から出直しである。一番の損失は、歯科医師への不信感の芽生えである。このことは歯科医療のサービス化の風潮の中で、三大サービス財の一つである「信頼財」を失うことになる。そのことから歯科医療の「信頼財」を考えれば、歯科技術での患者ニーズの具現化である補綴物製作において、歯科技工士、歯科医師両者が「患者が何を感じ、何を求めて、何が必要なのか、」を、十分にインタラクティブなコミュニケーションを取りながら、患者ニーズを分析し認識共有することによって、製作物に反映させることが最重要と考える。そこで、今回患者ニーズの多様化と歯科医療環境変化に伴い、補綴物製作時における歯科医師と歯科技工士間のインタラクティブコミュニケーションの重要性と、歯科医療組織としての歯科治療と歯科技術の水平分業分担構造としての協働を考え、その責務と内容を明確にしたい。

Chapter I 社会環境変化に伴う患者ニーズ変化

Chapter II 患者ニーズ変化による歯科医療のサービス化風潮

Chapter III 歯科医療における協働システムについて。

Chapter IV 『患者志向』の歯科医療における協働システムの重要課題について。

Chapter V 最も歯科医師と歯科技工士の協働が求められる

補綴装置製作の職域と責務について

まとめ

Chapter I 社会環境変化に伴う患者ニーズ変化

終戦から今日まで日本が民主主義で資本主義経済国家として繁栄し、それとともに自然環境や社会環境が大きく変化してきた。特に人々の経済的、文化的、生活環境が大きく変化することによって歯科医療に対する欲求(ニーズ)も様変わりしてきている。

1 ニーズについて

ここで本稿の中で取り上げている「ニーズ」について少し説明しておきたい。一般に「マネジメント」や「マーケティング」用語としてよく聞く言葉だが、「ニーズ」には心理学分野で潜在ニーズと顕在ニーズとに分かれ、行動科学的アプローチ(マーケティング論、消費者行動論)によればこの潜在ニーズが何らかの要因で高まり顕在ニーズに変化しその高まりによってウォンツ(動機)に移行し需要を招くことになる。又この潜在ニーズには優先順位があり決して順不同になることはない。下記の図1に示した潜在ニーズの下階層から順次満たされることになる。

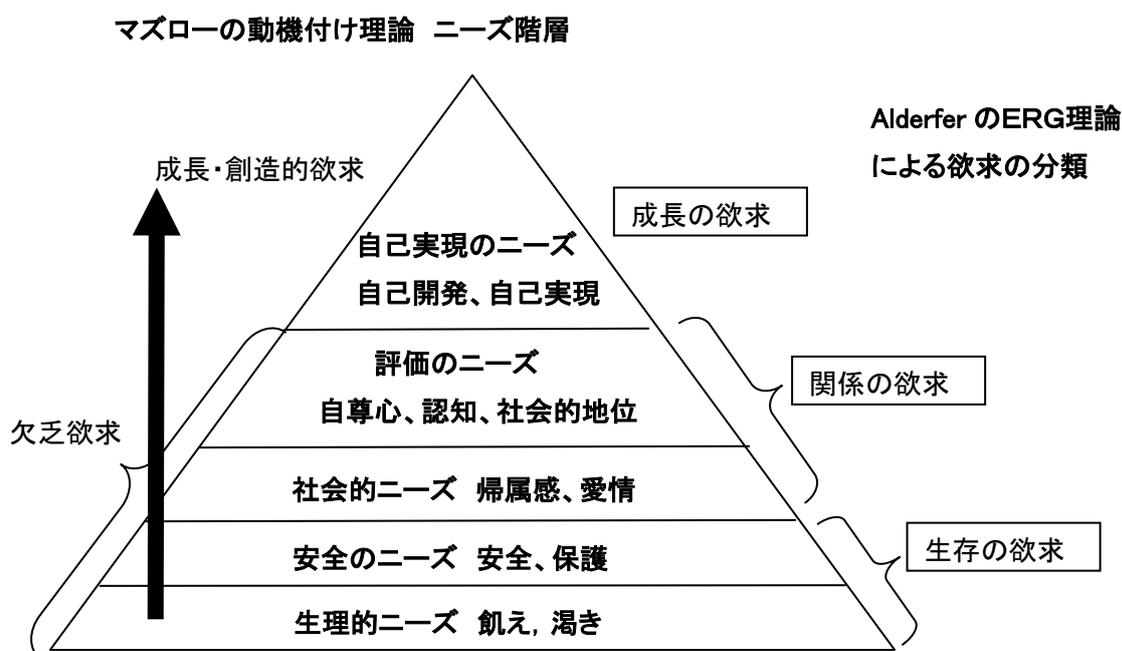


図 1

潜在ニーズ・・・人が気づいていない欲求(生まれながらにして無意識に持つ5つの欲求)

顕在ニーズ・・・人が気づいている欲求(意識して持つ欲求)

心理学者マズロー含め他の心理学者によるニーズの分類と簡単な解説はこの程度にしてより詳しく論ずるのはここでは控えたい。本稿での「ニーズ」はこの「潜在ニーズ+顕在ニーズ」を示すこととし「ニーズ」について基本的な理解を深め「患者ニーズ」の分析をしたい。

2 社会環境変化と患者ニーズ変化

まず人間の「ニーズ」について基本的な理解の上で国民の歯科医療に対する「ニーズ」について考えたとき、終戦からの今日までの国民生活の社会環境変化が「ニーズ」に大きな影響を与え、「ニーズ」を変化させ、今もその変化は継続している。

図2 社会環境変化によるニーズ変化と治療域及び治療目的との関係

社会環境変化	患者ニーズ変化	歯科治療目的と治療域の変化
高度経済成長期 (物質的豊かさの追求) 所得倍増計画 列島改造論	高度成長による経済環境変化(所得)が大きく患者の 物理的ニーズの変化	単一歯牙、歯列内 (抜歯、充填 歯冠回復)
安定経済成長期 (利便性の追求) 平均寿命男女共世界一 自動車生産台数世界一	経済環境変化から生活環境・様式変化に伴う 人間関係の感覚変化	一顎、一口腔 (歯列・健康美の回復)
グローバル化の進展 (バブル景気) 男女雇用均等法 インターネット運用開始	マスコミ・メディアの情報の開示・流出による 価値観変化によるニーズ変化	口腔機能、顔貌との調和 (機能・審美性の回復)
↓ 予測されるニーズ変化		
情報化・高齢化の進展 デジタル化 インターネット利用 全世帯の50%	高齢者の増加に伴い医科との関連情報による Kinesiology 関連ニーズへ変化	機能障害、全身との調和 (機能・審美性の調和) ホリスティック歯科治療

図3 社会環境変化による歯科医師に求められた治療ニーズと治療内容

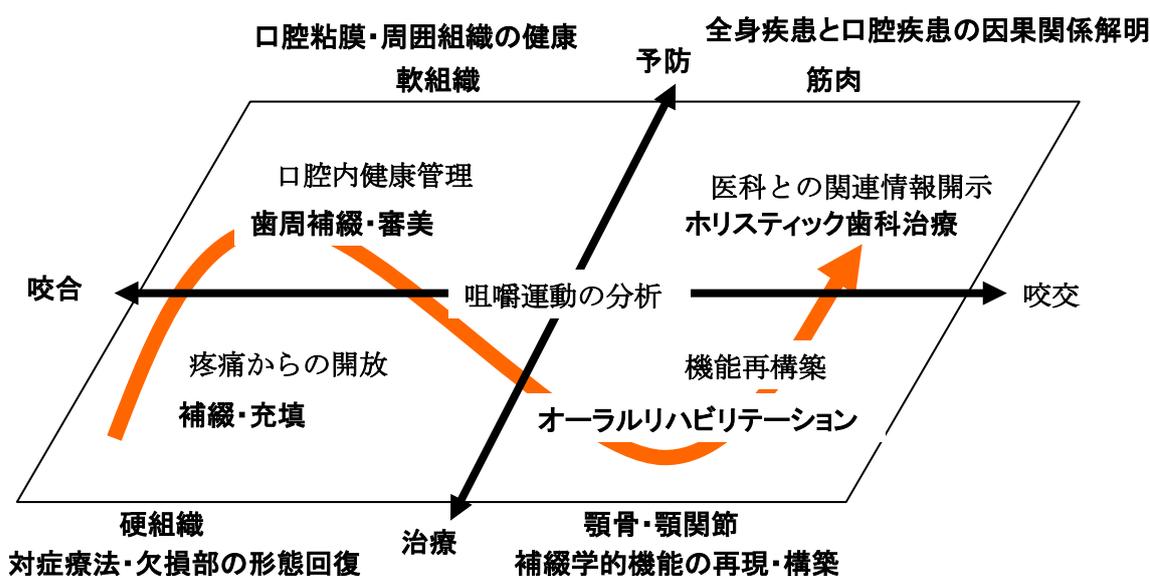


図2は高度経済成長期から将来の社会環境変化による患者(国民)のニーズ変化と、歯科治療目的・治療域変化を示す。また図3は、社会環境変化による歯科医療の治療ニーズ・治療内容変化を示す。これら二つの図(図2、3)が示すそれぞれの変化から、「患者ニーズ」への対応課題について分析してみた。

医療の一分科として歯科の存在があるが、患者にとっては医療とは違った感覚を持っている。人は誰も医療に対しては、必要性を認めるが常に欠乏欲求として求めない。しかし身体の異常を感じた時は、明確に顕在ニーズとして病院探しを行う。これは人間の基本的欲求である「生存の欲求」を、充足するためである。又、医師たちは患者のこの欲求を満たすために疾病を分析し治療を施す。患者も医師たちの疾病の分析による治療法や投薬についての説明を理解することによって、それまでの不安感を払拭し精神的充足(医師という専門家に診てもらったという)による安堵感を感じ、一応満足する(生理的ニーズの充足)。しかしその疾病が全治するかしないかは、次の欲求として浮上する(心理的欲求の芽生え)。そのために患者は、自身の欲求を満たすために医師を探すのである。この一連の患者心理の流れを考えてみた場合、「歯科医療」ではどうか。いろいろな口腔内疾病があるが疾病治療は、基本的には同じだと考えられる。しかし「歯科」の場合、この疾病治療だけでは完了しないことが「医科」と大きな違いになる。疾病による痛み、異常に対しては「医科」と同じ感覚だが、その治療行為が完了すれば「歯科医療」に対する「心理的欲求」は薄れる。

部位によって感覚的な差があるものの疾病による「歯牙」の喪失、抜歯(外科的処置)、歯牙形状欠損について患者は、二次的な歯科処置と考え医療処置とは認識されていないのが現状と考える。

1、痛みなどの症状が治まったから	35%
2、治療内容に不満がある	31.8%
3、その他	16.4%
4、通うのに不便	15%
5、治療費がかかる	11.3%
6、予約していても待たされる。	10.9%
7、十分な説明が受けられない。	8.8%
8、他院や病院の歯科の紹介を受けた。	2.9%

図4 歯科医院への通院中断理由(平成11年度健康福祉調査より、重複回答) 国民の生活環境に

よって違いはあるが、特に奥歯(臼歯部)の欠損においては、まったく無関心な患者の存在が見られることである。しかし、前歯欠損については多くの患者が、治療処置後の欠損補充を求め自身の心理的欲求(自身の社会的評価の欠乏)を充足するといった感覚である。

社会環境変化が著しい中、デンタルIQの向上と8020運動(満80歳まで20本以上の歯を残そう運動)に尽力してきた歯科医療関係機関にとっては、非常に残念な患者サイドの歯科医療に対するニーズ認識に驚かされる。図4の歯科医院への通院中断理由として挙げている2項、6項、7項が示す数字を考えれば、これはまさにインターナルギャップ(コミュニケーション)があることが分かる。また最近の民間による調査では、「経済的理由」が51%占めるとされているが、これも明らかに5項目と同様に、患者と歯科医師の間に補綴処置に対する知識・インターナルギャップが存

在するからである。次に注目される項目として1項、4項が挙げられる。これらの項目は、患者の歯科医療に対する認識が低いのが大きな要因だが、患者の歯科医師に対する信頼を喪失することによって、急性期症状の消失と同時に「ニーズ」の消失に至っていると考えられる。この調査資料から、単に患者の歯科医療に対する認識不足として捉えるだけではなく、根本的な歯科医療の課題として、社会環境変化による患者ニーズ変化に対応する課題以外に、歯科医師の医療倫理の認識変革が求められるのではないかと考える。

患者の歯科医療に対するニーズ認識と歯科医療機関のニーズ認識に大きな認識ギャップがあることや、歯科医師の社会環境変化による医療倫理の認識が変革できていないことが、最大の歯科医療の課題と考える。医科と同様に治療処置後の「歯牙」の欠損部を含めた補綴処置までを、患者の基本的欲求である「生存欲求」の一つとして認識し全治させることによって、歯科医療への信頼を勝ち取ることが医療としての目的を達成できる早道ではないだろうか。そこで、現在患者ニーズが、どのような方向に変化しつつあるのか、またどのように捉えるべきなのか考えてみたい。

3 患者ニーズ変化の方向性

現在、過剰なスピードで情報のグローバル化・デジタル化による開示・自由化が進み、ワンクリックで知りたい情報等が瞬時に得られる時代になっている。むしろ情報が錯綜している感じがあり、得られた情報の信憑性、信頼性が問題視されるようになった。しかし、ほとんどの人たちが医療についての情報も、豊富に簡単に得られるため、医科歯科問わず事前に患者は、ある程度疾病についての情報を知識として持って来院していると考えべきだ。また歯科の場合は、この様な情報以外に過去に得た歯科医療の経験から、歯科治療に対する体験知識を持っている。この様な情報や知識を持った人間が、歯科医療現場に患者として来院しているのである。(図4の通院中断理由として、「治療内容に不満がある」という数字が31%占めていることから推測できる。)

そのため、患者の外部環境である社会環境が大きく変化していることから、患者は単に疾病の対処療法や補綴処置を望んでいるだけではないと理解できる。急性期疾患での来院患者においても、患者の精神的苦痛(痛み・違和感)の原因が取り除かれることによって、本来の患者ニーズが芽生える。それは痛みや疾病の原因や生体への影響などの情報や、治療に対しての知識・経験知と考える。それも患者自身が本当に納得できる、歯科治療についての情報や知識・経験知である。最新の歯科医療技術の情報や補綴情報に基づく歯科治療ではない。これまでのように、形あるものに対して価値を求めるニーズではなく、無形の情報や知識・経験知である。今、患者が抱えている口腔疾患の原因や、それに関連する機能障害、又医科との関連疾患や将来起こりうる障害や疾患についての解決策やアドバイスに欠乏しているからである。これらの情報を与えられる歯科医師は、患者からの信頼をより多く得られ、次につながる歯科治療に導けることになる。最近、特にマスコミやメディアなどで歯科と医科が関連する情報として、噛み合せと生体のKinesiology が取り上げられているが、これも医療関連ニーズとして注目されている情報の一つである。

この様に社会環境変化によって、価値観の変化が生じ「形ある物から無形の物に」ニーズが、

変化しており、それをどのように具現化するかが、我々医療従事者たちの新たな課題でもある。