

16. 予防矯正のマネジメント

①最適なマネジメント

Optimum Management とは？

健全な運営・経営・管理である。

医療は Optimum Management でなければならない。

〔 OMU (Optimum Management Unit) 発足1973年
Dr. Beach の組織論 〕

Optimum とは ？

- “最適条件の”、“最適（最善）の”
- “プラス”でも“マイナス”でもなく“± 0”の状態
“0”の概念 (Dr. Daryl R. Beach)
- バランスのとれた状態、安定した状態、永続性のある状態

目指す歯科医療！！

- 医療は経営的には± 0を良しとする。
- プラスを生じるときは、患者に、社会に還元する。
ex.) 設備投資、研修費、社会への献金
- 個体を診ると共に、常に集団をも診る。
- 医療は社会性のあるサービス業である。
- サービス業は± 0である。
- Fifty Fifty Relation = Balance = 永続性
- サービス業はチャリティー（福祉）ではない。

医療活動は儲かる仕事（商売）ではない！

儲けてはならない仕事（聖職）である！

医療は人類救済の活動である。

Human Supportive Activity

(DR. Daryl R. Beach)

Appointment Treatment System

約束診療システム

(計画診療システム) であり、

予約診療システムに非ず！！

16. 予防矯正のマネジメント

②Appointment Treatment System

約束診療 ? or 予約診療 ?

Appoint	約束する	○	相手に了解を得て
Reserve	予約する	×	一方的な自分の都合で

Appointment System は患者と術者の
双方のための約束システムである。

Irregular Encounter

IrregularなEntranceの患者を可及的に少なくする。

- I・1：患者が5分以上遅れて来院した患者
- I・2：術者が15分以上待たせた患者
- I・3：飛び込みの患者
- I・4：24時間以内のキャンセルの連絡の患者
- I・5：無断のキャンセルの患者

矯正患者はIrregularが多くなる！！

矯正治療の特徴：

- ・長期間の治療
- ・3～6W毎のAppo.
- ・トラブルが発生し易い
- ・自費診療である
- ・患者の協力が必要！！

I-3、I-4、I-5 が多い

I-3 (Emergency) への対応

- ・緊急の患者は割り込み(Drop In) の患者である。
- ・時間調整をする。
- ・緊急の度合いを判断し、対応のタイミングを図る。
- ・アポイントの患者に了解を得る。
- ・緊急の状態に対する対応のみとする。
- ・再度、緊急の事態が生じないよう工夫をする。
- ・近日中に、ExamのAppoを勧める。

I-4 (キャンセル)、I-5 (無断キャンセル) への対応

- ・I-4、I-5 発生時は、カルテに必ず記入する。
- ・携帯番号、携帯メールを事前に聞いておく。
- ・常習者にはAppoの前日に連絡する。
- ・相手の事情にも、十分に配慮する。
- ・I-4、I-5 の原因を探り、対策を練る。
- ・管理外のPt.を作ってしまう。

⇒ 予防矯正のための
患者管理システムを
構築！！

I-4、I-5の原因と対策

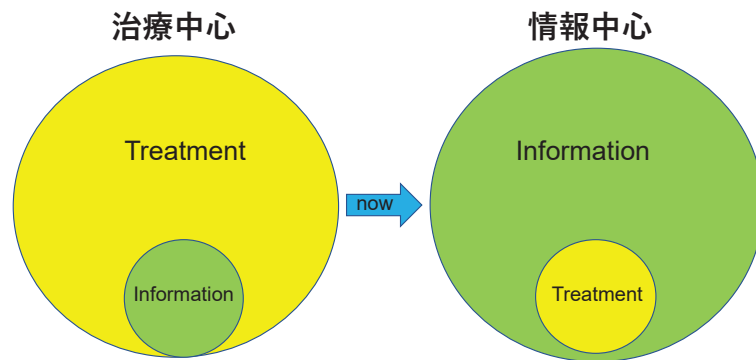
- 本人のやる気の喪失：
—コミュニケーション、健康の意義 by スタッフ
- 反抗期（12y～15y）：
—おおらかな対応 by Dr.&スタッフ
- 親の言うことを聞かない：
—一人格者として扱う
- 拘束される時間（治療期間）が多くなる：
—何事も1日にして成らず&治療の意義を理解してもらう。
- クラブ、塾通いがメイン：
—賞賛し、努力を称える

⇒最初にAppointment Systemを十分に理解してもらい、協力依頼する！！

16. 予防矯正のマネジメント

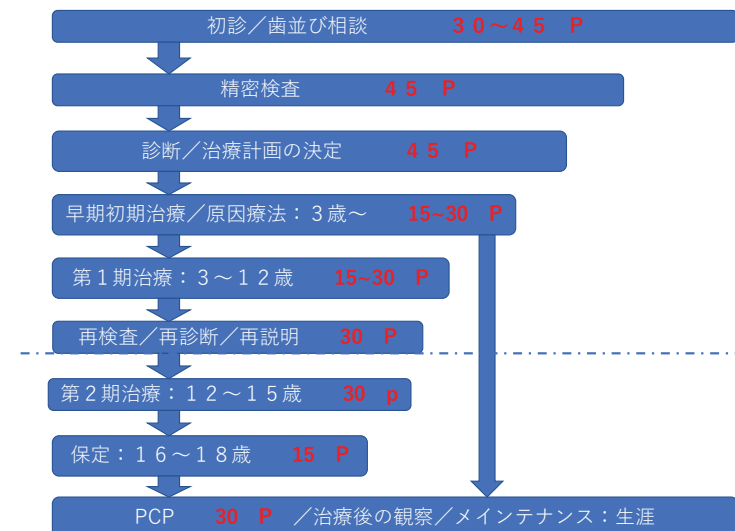
③患者への説明のポイント —情報提供&治療提供—

情報提供と治療提供



1970年代 Dr. Daryl R. Beach

予防矯正治療の流れ



情報提供時に必要な資料

- Status Record（視診、触診記録）
- SC + 模型分析データ
- X-Ray（PAN + 診断事項 / Ceph + 分析データ etc）
- Photo（Oral 5 / Face 5 / Posture 3 / + α etc）
- 問診表
- 診断書
- 治療計画書
- 見積書（受付にて）

患者の目
に触れる

患者にコピーして
FILE（#20）に
提供する

情報提供: Informed Consent (告知に基づく同意)

* Dr. が説明すること

- ① 現状の説明（診断、原因と対策）
- ② 治療の方針
- ③ 治療の順序
- ④ 治療期間

* Rec. / Coord. が説明すること

- ① 治療費の説明（特に自費分について）
- ② 保険制度適応（COV1）、自費適応（COV2）について
- ③ 治療費の支払いについて
- ④ Appointment System について

治療費の提示と支払

- 治療は Step by Step です。治療費の支払いも Step by Step とする。
- 治療費の説明は事前に告げ、徴収は治療開始時とする。
- 支払いは現金 / カード決済とする。
- 領収書は必ず出す。
- 医療費控除を紹介する。

治療費の提示の仕方

- 歯科医は治療費の説明にはタッチしない。
- 受付員が丁寧に説明する。治療費の明細書を渡す。
- 原則的に治療費は後から追加させない。
治療法が変更されるときには、必ず患者に説明し了解を得て、治療費の増額をお願いする。
- 支払いの方法を説明する。
 - ① 各ステージ毎の前納払い
 - ② 全額前納払い
 - ③ 医療費控除の説明

治療への責任と治療費の保証

- 治療の結果に対しては責任をとる。
- 治療が難度を極め、自分の能力の限界を超えていると思われる折は、専門医に紹介依頼をする。
- 中断時には未完部分の治療費は按分し返却する。
- 転医の場合も按分し返却する。

転医時の治療費の返却

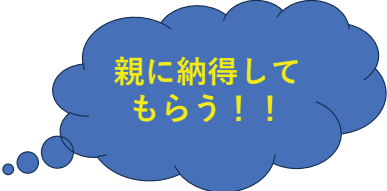
- 治療途中で転医・中断せざるを得ない折（転居・非協力・治療困難etc）は転医先を紹介する。
- 転医先に準備するもの
 - ①初診時の状態、治療方針、その経過、今後の予定、紹介依頼書
 - ②レントゲン（パノラマ、セファロ）情報のCD
 - ③写真（口腔、顔面、全身）情報のCD
 - ④SC
- 紹介に必要な諸費用は患者負担でお願いします。
- 治療未完の治療費は按分し、返却する。
- 転医先での治療費は別途であることを伝えておく。

治療費の支払いシステム

- 治療費は前納を原則とする。
- ステージ毎の前納が良い。
- 医療費控除の対象であることを伝える。
10万円を越える部分に対し医療費控除がある。
（最高200万円）
但し、審美・美容では除外。
あくまでも歯肉炎・ウ蝕の防止、機能障害の改善、
顎変形の治療 etcとする。
- 領収書は必ず発行する。

毎回の治療直後の説明は、Dr.が行う。

- 治療経過について患者・親に報告する。
- 今回治療の調整の狙いを説明する。
- 家庭でのcareについて説明する。
- TBの評価を伝える。



親に納得して
もらう！！

16. 予防矯正のマネジメント

④治療費の決め方

保険診療
COV 1

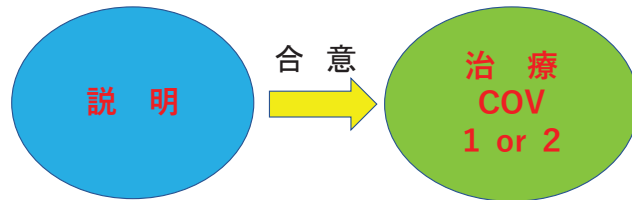
と
&

自由診療
COV 2

- ・保険制度は相互扶助の助け合いの制度である。
- ・最低保証である。制限診療
- ・予期せぬことへの備えである。
ex.火災保険、傷害保険
- ・保険診療：国民皆健康保険制度
- ・疾病治療で**予防処置**は含まれない。
- ・**口腔機能発達不全症**が評価
- ・自分の責任でカバーすべき範囲のもの。
- ・自分で費用を支出して行うもの。
ex.自費診療、矯正治療 etc
- ・予防行為：鍼灸、整体、整骨etc
- ・健康診断、人間ドッグ、スクリーニングテスト etc
- ・傷害保険、賠償保険 etc

予防矯正は
COV 2 である

自由診療（COV 2）の治療費で
考慮すべきこと



- ・患者にとって最適な治療であること
- ・治療内容に適切な評価（報酬）であること
- ・常識的であること
- ・治療費は明細書を用意し、明朗であること
- ・適切な保証が伴うこと：ex.2~3年保証

治療費の決め方 ①

- ・治療費に含まれるものを知っておく。

- ・治療技術料、指導料、保証費（責任料）
- ・装置料、材料費、物品代、加工費（技工費・外注費）、
- ・光熱費、家賃、
- ・人件費、研修費、etc

治療費は、
材料費、物品代が中心ではない！！

治療費の決め方 ②

- 治療費は治療行為に対する適正な評価／報酬である。
- 一般的な相場を知っておく。
- 治療の各ステージ毎に料金を設定しておく。
- 治療費には難易度が反映される。
- 可能性のある治療法・治療費は前もって伝えておく。
- 成長発育期の治療は予定が立ち難い。各ステップ毎に進め治療費を定める。

トランスファーの仕方

- 治療が継続出来ない場合に転医をする。
 - ①転居（本人、家族）
 - ②患者側の強い要望：クレーム対応
 - ③難症例で紹介（専門医、信頼できる術者）

16. 予防矯正のマネージメント

⑤トランスファーの仕方

トランスファーの仕方

- 先ずは、患者に転医の必要性を説明・了解を得る。
- 患者に紹介先を説明し、了解を得る。
- トランスファーに準備するもの：紹介先への資料
 - ①紹介文を添える（初診時の状態、経過報告&現状 etc.）
 - ②初診時の写真（口腔5枚、顔貌3枚、全身3枚）
 - ③初診時のパノラマX'ray
 - ④SC 写真＋分析結果

治療費の按分

- 前納していただいている治療費を按分する。
- 未処置分は、原則的に返納する。
- トランスファーにかかった費用は差し引く。
- 必ず明細を説明し、了解を得る。
- 領収書にサインを頂く。

トラブルになった時

- 患者側からのクレーム
 - ①装置が痛い、装置の脱離 ⇒ 即刻対応し、原因を確認する。
 - ②治ってこない。 ⇒ 患者が協力？、術者の能力不足？、転医？
 - ③後戻りしてきた。 ⇒ 悪習癖、体癖が治っていない。再治療？
 - ④信頼関係の崩壊 ⇒ 再構築に努力／転医？、説明不足？、誤解は？
- 術者側からのクレーム
 - ①協力的でない。(ex. ゴム掛け、筋肉トレーニング、装着不足、TB不足、etc.)
 - ②トラブルのまま放置する。(ex. 脱離、ゴム切れ、etc.)
 - ③“I-5”でAppo通りに来院しない。(ex. 部活、塾通い、やる気？、etc.)

16. 予防矯正のマネジメント

⑥トラブル時に対応

トラブル対応策

- ①診査資料はしっかり保存する。
- ②各ステップ時には写真、X' - rayを撮るようにする。
- ③カルテはしっかり記載する。
- ④患者の言い分/クレームは、常日頃から記入する。
- ⑤患者とのコミュニケーション（説明・声掛け）を密にする。
- ⑥会計は明朗である。
- ⑦時に、院内でミーティングを持つ。

トラブルを起こさないために！！

➡ 予防矯正治療を

成功させるために！！

矯正治療を合意してもらうために！！

- 綺麗な資料を準備する。
→SC、写真（口腔5、顔面3、全身3）、PAN、Ceph
- 説明に十分な時間をとる。
→30~45分
- 説明の場所はそれに適した説明エリア（Consultation Room）で行う。
- 治療方法、治療期間を判り易く明示する。（Dr./Coordinator）
- 治療費の明細、支払方法を説明する。（Rec./Coordinator）
- 患者に提供する資料をファイル（#20）に入れて渡す。

患者へ提供する資料

- 診断書
- 治療計画書（機能的問題、姿勢的問題、形態的問題 etc）
- 治療費見積書（内訳＋期間）
- 受診心得（パンフレット“矯正治療を受けるあなたへ”）
- 口腔写真 5枚
- 顔面写真 3枚
- 全身写真 3枚
- PAN
- Ceph

患者との信頼関係を構築するために！！

資料はFILE10に入れて提供！！

矯正治療を成功させるために

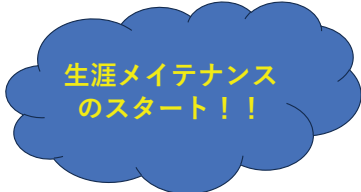
- 治療に先立ち、患者側の責任と術者側の責任を明確にしておく。
（出来れば約束事を記した冊子を作っておく。）
- 治療毎に親/保護者に経過説明（クリニカルパス）をする。
- カルテ（治療記録）はしっかり記載する。
- 治療の節目には必ず資料採取を行う。
- 不正咬合の原因（悪習癖・体癖）が改善していることを確認する。
- Relapseの可能性と保定の大切さを理解してもらう。
- 保定後1年目、2年目に資料採りをし、終了時期を決定する。
- PCPを必ず行う。

PCP (Post Case Presentation) の実施

- 治療後の説明で30～45分を掛ける。
- 動的治療終了時、保定終了時（2年後）に行う。
- 術前・術後の写真（口腔、顔面、全身）をプリントしておき比較説明する。
- 長期の努力を称える。
- 今後の注意点を伝える。（Posture、Function）
- 今後のメンテナンスの重要性と具体的方法を伝える。
- 人生100歳まで歯・口の機能を損なわない。

⇒生涯の健康づくりになる。

⇒患者は良き伝道者となる。



生涯メンテナンス
のスタート！！

矯正治療を通して
—子どもの心を育む！！—

- 礼儀作法を教える。
- 前向きな子にする。
- 明るい子にする。
- 自己表現が出来るようにする。
- 努力することを称える。
- 心と体の健康の大切さを知らしめる。
- 愛情をもって接し、心の豊かさを育む。

Managementの基本

- 信頼関係をどう築くか
 - ①適切な情報提供
 - ②適確な技術提供
 - ③明朗な治療費
- 良好な人間関係の確立と維持
 - ①プロ意識の持続
 - ②スタッフのレベルアップ

患者も良好な関係を望んでいる！！