

シーエイチアイ

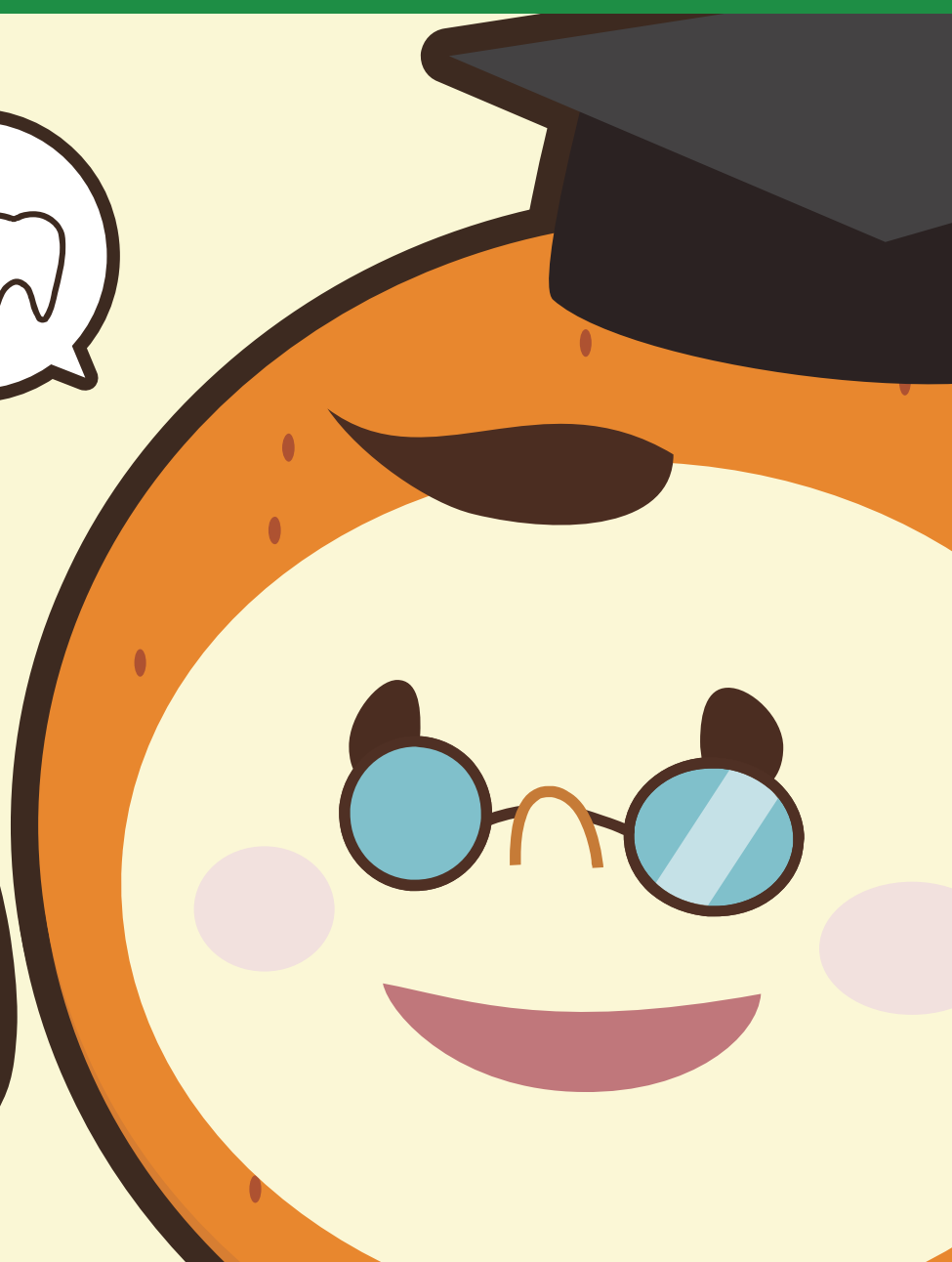
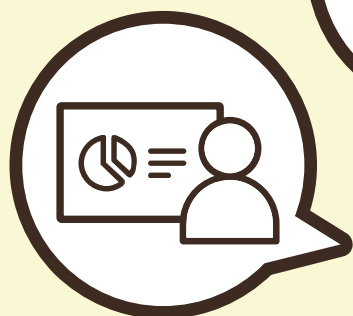


オレンジサポートシステム+2

院内導入マニュアル

for ユーザー

これさえあれば
**絶対
使える!!**



目次

「むし歯治療」ボタン 実践利用マニュアル **P3**

「歯周病治療」ボタン 実践利用マニュアル **P9**

「補綴物」ボタン 実践利用マニュアル **P14**



「むし歯治療」 ボタン

実践利用マニュアル



【ステップ 1:ミーティング】～所要時間およそ 2 時間

まずこのマニュアルを全員分プリントアウトし、配布してからまずはミーティングを行ってください。**ミーティング無くして実践は不可能です。ミーティング所要時間はスタッフ 5 名で 2 時間程度。この 2 時間を割けるかどうかが定着度を大きく左右します。**

① 実演動画のチェック

- A) まず「何をどんな感じで行うのか」を理解するために、**実演した動画を全員で確認します。**
- B) 動画はインターネット上の Youtube にて公開されています。Youtube にアクセスし、「シーエイチアイ ユニット誘導」と検索してください。検索結果一覧に「04. ユニット誘導 (VTR)」という動画がありますのでこちらを全員でご覧ください。インターネットに接続していればパソコン・iPad・スマートフォンのどれでもご覧いただけます。なお、こちらの動画に出てくる OSS は旧バージョンです。

② むし歯治療の説明動画を再生してみる

- A) 実演動画にもあったように、**チェアに誘導後、患者さんにその日の治療内容の動画を見てもらいます。**そこでまず、OSS から各種動画呼び出す方法を一人ずつ全員が操作してみましょう。ここでは「前歯で根治の治療をする患者に根治の説明をする」という想定で操作します。
- B) iPad で OSS を起動し、水色の「むし歯治療の説明をする」をタップします。すると、治療箇所（前歯・臼歯）・治療方法（根治なし・根治あり・再根治・抜歯/失った歯の治療）を選択する画面がでますので、「前歯」の「根治あり」をタップします。



- C) 次に「治療の流れで説明」・「クイック解説動画を見てもらう」の選択肢がでますので、「治療の流れで説明」を選びます。



- D) 治療の流れの画面が表示されます。上部に補綴物を選択するタブがあります。ここは必要に応じて切り替えて使います。



- E) 続いて「③歯の根の治療をします」をタップします。



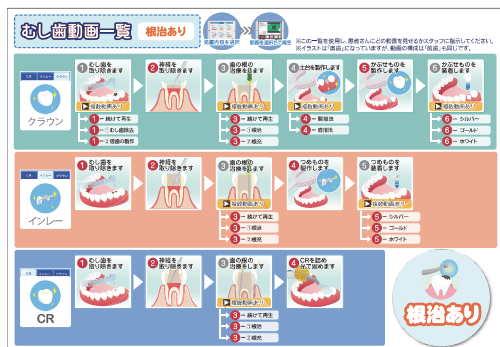
- F) 再生する動画の種類がオレンジ色で表示されています。「続けて再生」「①根治」「②根充」とあります。「続けて再生」を選ぶと「①根治」「②根充」が連続して再生されます。今回は「①根治」を選んで動画を再生します。



- G) 以上で終了です。繰り返しますが**一人ずつ全員が操作することが大切です。**

③ 「むし歯動画一覧」から呼び出してみる

- A) 実際に患者さんに動画を見せるにあたり、「どれを見せるか」がスタッフに判断できない場合があります。そのような時は、**判断できるスタッフまたはドクターから「この動画を見せて」と指示する必要があります。**そこで「むし歯動画一覧」から動画を再生する練習をします



- B) 「むし歯動画一覧」は「奥歯」をベースに作成してあります。しかし、「前歯」であっても基本的な動画の構成は同じですので、同じシートで指示できます。なお、実際に見せるときの「前歯」「奥歯」の判断はスタッフ自身で行うか、指示者に確認が必要です。
- C) 一覧は「根治あり」「根治なし」の2種類あります。今回は「根治のある奥歯治療で根充の説明、かつ最終補綴物はインレーの場合」を想定してみます。
- D) まず「根治あり」のシートを見ます。するとインレーが中段にあります。根充は「3 歯の根の治療」ですが、ここには複数の動画があり「続けて再生」「①根治」「②根充」と分かれていますので、どれを見せるかもしっかり指示してください。よってこの場合、「奥歯のインレー、3-②根充のみお願いします」と指示します。

- E) 一覧は画面の流れと一致しているので簡単です。まず「奥歯」で「根治あり」のシートですので、以下のように選択します。



- F) 続いて「治療の流れで説明」を選択し、補綴物のタブの「インレー」を選択します。続いて「③歯の根の治療をします」を選択し、動画から「②根充」を選択して再生して終了です。



- G) **最後に一人ずつ練習してみましょう。まず説明するスタッフはドクター、または治療内容がわかるスタッフに指示を仰ぎます。指示者は、説明する治療内容を適当に選び指示してみてください。** 注：治療内容によっては1回に複数の動画を見せる必要がある場合があります（根充に続けてコア印象する場合など）ので、そうして指示も出してみてください。また、根治が複数回続く場合など、同じ動画を見せる必要はありません。

④ 待合室からユニット着席までの誘導を練習する

OSS の操作方法がわかったら、実際に院内の動きで確認してみましょう。はじめにユニット誘導の動画で見たように、単にチェアサイドで説明するのではなく「**待合室からの誘導**」からのセットです。患者さんは診療室に入る瞬間がもっとも緊張しますから、そこから合わせて練習・実践します。確認のため、もう一度 Youtube 上の動画「04. ユニット誘導（VTR）」を見ていただくことをおすすめします。

重要：誘導の流れとポイント

（手順1）説明内容の確認

見てもらうべき動画がわからない場合は、事前にドクターまたは治療内容のわかるスタッフから一覧表で指示してもらいます。

（手順2）待合室まで出向く

間違っても「〇番ユニットに行ってください」ということをしてはいけません。必ずスタッフが待合室まで出向き、患者さんをお呼びします。

（手順3）雑談しながら誘導する

診療室は緊張します。ですので、気を紛らわせるよう患者さんと雑談しながらユニットまで誘導します。雑談の内容がマンネリ化しないように、朝礼などで今日のテーマを決めておくのも一つの方法です。

（手順4）コップ・エプロンをセットして OSS で説明

チェアに着席後、雑談しながらコップ・エプロンをセット。続いて iPad を自分で持つ、または患者さんに持ってもらい動画を見せます。最後に「ご質問はありませんか?」「ドクターが来るまでしばらくお待ち下さい」と声がけして終了です。

最後に上記の流れを一人ずつ全員が練習してミーティングは終了です。

【ステップ2:朝礼 or 終礼】～所要時間 毎日 10 分程度

ミーティングを行ったら、忘れないうちに、その当日または翌診療日からすぐに始めることが重要です。また、院長・リーダーはこの流れが定着するまで朝礼または終礼で毎日状況をチェックし、現場で実践されていないと気づいたらその場で注意する必要があります。

① シミュレーションをする

実行にあたり朝礼または終礼で再度動きを確認します。全員でやると時間がかかるので、代表者2名程度で構いません。これを最低3日間続けます。

② 実行状況の確認

根治などで同じ内容が複数回続く場合を除き、カリエス患者には毎回、全員に動画を見てもらいます。**中途半端にやるとやらなくなるため、説明率100%が目標です。**そこで、朝礼・終礼にてすべての患者にチェア誘導～動画説明ができたかどうか、アポイント帳を準備して全員で確認します。**できなかった場合はその理由を追求し、何があっても説明するのがルールであることを徹底します。**これは定着させるために非常に重要なことですので、1ヶ月程度はしっかり続けてください。

③ 診療時間中もチェックを

診療時間中にチェア誘導～動画説明の流れができていないことを発見した場合には、**その場で注意することが極めて重要です。**新習慣の定着には「即時に注意して常に意識させること」がもっとも効果的です。

「歯周病治療」 ボタン

実践利用マニュアル



【ステップ 1:ミーティング】～所要時間およそ 1 時間

まずこのマニュアルを全員分プリントアウトし、配布してからまずはミーティングを行ってください。**ミーティング無くして実践は不可能です。ミーティング所要時間 1 時間程度。この 1 時間を割けるかどうかで定着度を大きく左右します。**

① クイック解説動画の主旨と効果の理解～以下を全員でお読みください

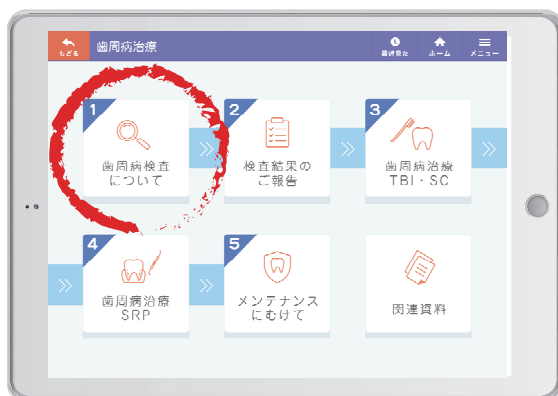
- A) OSS における歯周病の説明は、基本治療の流れごとに「シナリオでカウンセリング」するか「クイック解説動画をみてもらう」かのいずれかになります。カウンセリングの方が効果は高いですが、カウンセリングの内容理解と訓練および、実際のカウンセリングに時間がかかるため、**まずは DA でもできる「クイック解説動画を見てもらう」を確実に実施できるようにします**。(カウンセリングを実施する場合には「歯周病予防セミナー」の受講を強くおすすめします)
- B) 「クイック解説動画」とはおよそ 3～5 分で簡潔にまとめられたアニメーションで、歯周病用に 4 種類の動画が用意されています。これらは単なる説明動画ではなく、これを見た患者さんが「検査をしてほしい」「処置をしてほしい」「メンテナンスに通いたい」と思うように構成されています。ですので、人手不足・時間不足の医院でも、誰かがこの動画を患者さんに見せてあげるだけで、確実に P 処置の患者が増え、P 処置中の途中離脱も減り、そして、メンテナンス患者を増やすことができるようになっていきます。

② クイック動画の確認

- A) 次に、4 種類すべてのクイック動画を全員で見て、内容を確認します。まずトップ画面から「歯周病治療の説明をする」をタップします。



- B) 歯周病治療の手順にそって「1 歯周病検査について」「2 検査結果のご報告」「3 歯周病治療 TBI/SC」「4 歯周病治療 SRP」「5 メンテナンスにむけて」の5つの箱が以下のように示されます。ここからまず、「1 歯周病検査について」のクイック解説動画を見てみましょう。まず「1 歯周病検査について」をタップしてください。



- C) すると、「シナリオでカウンセリング」・「クイック解説動画を見てもらう」の選択画面がでますので、「クイック解説動画を見てもらう」をタップします。



- D) 以下の画面が表示されますので、再生ボタンをタップして動画スタートです。



- E) 同様に、**すべての「クイック解説動画」を全員で確認してください**。なお、「検査結果のご報告」については、内容が患者さんによって異なるため、動画は用意されておらず、カウンセリングシナリオのみとなっています。ここに限っては DH またはドクターが説明してください。

② クイック解説動画を見せるタイミングの確認

1 「歯周病検査について」(再生時間 2:55)

歯周病検査の前に必ず見せてください。まれに「検査の説明は必要がないから見せない」というケースを見かけますが、この動画は単に検査の内容を説明しているものではなく、P に対する理解、および、今後の P 処置のモチベーションアップのための布石が多く含まれています。わずか 3 分ですので、ぜひ全ての患者さんに見せてください。

2 「歯周病治療 TBI/SC」(再生時間 3:15)

- (1) **TBI/スケーリングを開始する前に必ず見せてください**。歯周病治療としてどんなことをするのかだけでなく、なぜそうした治療が必要なのか解説しています。単に「ブラッシング指導をしてスケーリングします」では、その意図がわからずこれが途中中断の原因になります。それを避けるためにも必ず見せてください。
- (2) なお、検査のあとそのまま TBI・スケーリングに入る場合、検査前に「1 歯周病検査について」を見てもらい、検査が終わった後、さらに処置の前に「3 歯周病治療 TBI/SC」を見てもらうことになります。
- (3) 煩雑に思われるかもしれませんが、それは歯科側の都合です。合わせても 5 分程度ですので、患者さんにとってわずらわしいということはありませんし、煩雑と言ってもスタッフが 2 回ボタンを押すだけです。必ず両方見せてください。

3 「歯周病治療 SRP」(再生時間 2:24)

縁上歯石の除去が終わり再度精密検査を行った後、SRP を行う前に見てもらいます。縁上のスケーリングが終わり一見きれいになったように見えること、また回数がかかってしまうことから、SRP 中の中断は多くなります。この動画では、なぜ SRP が必要なのか、なぜ時間がかかるのかを説明していますので、デンタル IQ 向上だけでなく、中断防止に大いに役立ちます。

4 「メンテナンスにむけて」(再生時間 3:06)

P 処置の最終回に見せ、P は慢性疾患であることを理解してもらいます。また、セルフケアではバイオフィームや歯石の増殖が防ぎきれないことを解説しています。これによってメンテナンスの意義と必要性を理解させ、モチベーションアップを図ります。

【ステップ 2:朝礼 or 終礼】～所要時間 毎日 10 分程度

ミーティングを行ったら、忘れないうちに、その当日、または翌診療日からすぐに始めることが重要です。また、院長・リーダーはこの流れが定着するまで朝礼または終礼で毎日状況をチェックし、さらに現場で実践されていないと気づいたらその場で注意する必要があります。

① 実行状況の確認

- A) 原則、上記の 4 種類の動画について、該当する患者さん全てに見てもらいます。例外を設けるなどして、やったり、やらなかったり中途半端にするといずれやらなくなるため、「いかなる状況でも見せる」ことを目標に、当初は説明率 100%を目指してください。例外を作るのは 100%で定着してからにしましょう。
- B) そこで、朝礼・終礼にて該当するすべての P 患者に動画を見せられたかどうか、アポイント帳を準備して全員で確認します。できなかった場合はその理由を追求し、何があっても説明するのがルールであることを徹底します。これは定着させるために非常に重要なことですので、1 ヶ月程度はしっかり続けてください。

② 診療時間中もチェックを

診療時間中に動画を見せていないことを発見した場合には、その場で注意することが極めて重要です。新習慣の定着には「即時に注意して常に意識させること」がもっとも効果的です。

「補綴物」 ボタン

実践利用マニュアル



【ステップ 1:ミーティング】～所要時間およそ 2 時間

まずこのマニュアルを全員分プリントアウトし、配布してからまずはミーティングを行ってください。**ミーティング無くして実践は不可能です。ミーティング所要時間 2 時間程度。この 2 時間を割けるかどうかで定着度を大きく左右します。特に「補綴物」ボタンの活用は医院の業績に直結します。事前のアンケートからしっかり実践し、クレームにならないようマニュアルに従ってください。**

① 事前に必要なものの確認

A) 「治療に関するご希望確認アンケート」

氏名
カルテ No.

ステップ2

治療に関するご希望確認アンケート

⑦ 下記項目に関して、治療で重視されることを重要な順にお答えください。

- ① 装着するつめもの・かぶせもの・入れ歯などが、できるだけ長くもつこと (耐久性)
- ② 治療した箇所のおし歯・歯周病が再発する可能性をできるだけ低くすること (再発リスク)
- ③ 自然に美しく見えること (審美性)
- ④ 天然の歯のように、できるだけ違和感なく噛めること (機能性)
- ⑤ 金属アレルギーなどになりにくく、できるだけ身体にとって安全であること (安全性)

①～⑤の番号でお答えください

最も重要なのは? → ()

2番目に重要なのは? → ()

⑧ 下記A～Cより該当するものをひとつお選びください。

- A. 前問⑦の①～⑤の項目より、とにかく治療にかかる費用が少ないことが最も重要である
- B. 費用は少ないほうがいいが、前問⑦の①～⑤の項目も考慮にいれ、治療の進みについて説明を受けた上で治療方法を検討したい
- C. 費用にかかわらず、自分の状態にあった最適な治療を選択したい

OSS でアンケートを印刷してみましょう(全員やってみてください)。トップ画面の「資料をさがす」をタップし、検索窓に「G103」またはP検査の希望確認項目もついた「G105」のいずれかのコンテンツ ID を入れます。すると、資料が表示されるのでこれを印刷します。



※その他各資料のコンテンツ ID は「収録コンテンツ一覧」をご覧ください

B) 「補綴物メニュー表」と「補綴物パンフレット」

患者さんに配布する「補綴物メニュー表」と「補綴物パンフレット」をホチキスどめしておきます。「補綴物メニュー表」はOSSから印刷。「補綴物パンフレット」はご購入いただくか、毎月50部無料配布のコースの方はそちらからお申込みください。また、「補綴物メニュー表」と「補綴物パンフレット」のホチキスどめセットもございます。

治療	材料	価格	備考
前歯のかぶせもの	セラミック	15,000円	※前歯のかぶせものは、審美的に美しいセラミックがおすすめです。
前歯のかぶせもの	プラスチック	10,000円	※前歯のかぶせものは、審美的に美しいセラミックがおすすめです。
奥歯のかぶせもの	セラミック	20,000円	※奥歯のかぶせものは、咀嚼力に優れたセラミックがおすすめです。
奥歯のかぶせもの	プラスチック	15,000円	※奥歯のかぶせものは、咀嚼力に優れたセラミックがおすすめです。
部分入れ歯	金属	30,000円	※部分入れ歯は、咀嚼力に優れた金属がおすすめです。
部分入れ歯	プラスチック	25,000円	※部分入れ歯は、咀嚼力に優れた金属がおすすめです。
入れ歯	金属	40,000円	※入れ歯は、咀嚼力に優れた金属がおすすめです。
入れ歯	プラスチック	35,000円	※入れ歯は、咀嚼力に優れた金属がおすすめです。
インプラント	金属	50,000円	※インプラントは、咀嚼力に優れた金属がおすすめです。
インプラント	プラスチック	45,000円	※インプラントは、咀嚼力に優れた金属がおすすめです。

「補綴物メニュー表」の「前歯のかぶせもの」をOSSから印刷してみます（全員やってみてください）。まずトップ画面から「補綴物の説明をする」をタップし、さらに「前歯のかぶせもの」を選択します。

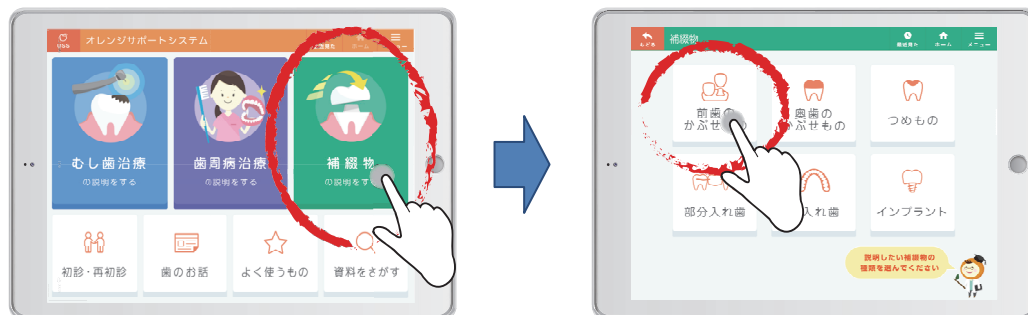


すると、次のような画面が表示されるので「補綴物メニュー表の表示・印刷」を選択し、これを印刷します。



② 「クイック解説動画」の確認

次に、6種類すべてのクイック解説動画を全員で見て、内容を確認します。はじめに「前歯のかぶせもの」を見てみましょう。まずトップ画面から「補綴物の説明をする」をタップし、引き続き「前歯のかぶせもの」を選択します。



次の画面が表示されるので、「クイック解説動画を見てもらう」を選択し、再生ボタンをタップしてスタートさせます



同様に、**6種類すべての動画を確認してください。**

③ 補綴物の説明の手順～以下を全員でお読みください

(手順 1)「治療に関するご希望確認アンケート」に答えてもらう (任意)

- A) 補綴物の説明でもっとも避けなければならないのは患者さんに「売り込み」と思われることです。では「売り込み」と思われない最も確実な方法は？それは、**患者さんご自身に「治療の説明」を希望してもらうことです。**
- B) そこでまず、初診時に問診票と一緒に「治療に関するご希望確認アンケート」に答えてもらいます。このアンケートに答えると、**およそ 95%の患者さんが「治療の説明」を自ら希望する**という特別なもので、これにより「売り込まれた」という感覚を最小限にします。
- C) このアンケートは初診時の業務が煩雑になるので必須ではありませんが、売り込みだと思われてしまうことへの予防策として利用を強くおすすめします。

(手順 2)「クイック解説動画」を見てもらう (必須)

- A) 各補綴物ごとにおよそ 3～4 分程度の説明動画が用意されていますので、これを見てもらいます。具体的には (手順 1) の **アンケートの「設問 (イ)」で B か C を選んだ方が対象**です。A を選んだ方には原則補綴物の説明はしません。
- B) アンケートは初診時ですが、動画を見てもらうのは **できるだけ遅いタイミング**にしましょう。なぜなら、なるべく医院との接触時間を持ち、信頼関係を構築した後にしたいからです。しかし、患者さんが検討する時間も必要なので「次回までに決めておいてください」と言えるくらいの余裕はもってください。
- C) また、ボタンをタップするだけでどんなスタッフでも動画を流すことはできますが、余裕があれば担当 DH など信頼関係が築けているスタッフに実行してもらうほうが効果は高いです。ただ、あくまでも「動画を見てもらう」ことが最優先です。

(手順 3)「補綴メニュー表」 & 「補綴パンフレット」を配布する (必須)

- A) 最後に、**ホチキスどめした「補綴メニュー表」 & 「補綴物パンフレット」を渡して終了です。**この資料の見方の説明はクイック解説動画の中にありますので、特に必要ありません。
- B) 「サンプル模型」がある場合は補綴メニュー表と照らし合わせながら実物を見せてください。補綴物は患者さんにとっては「高額商品」です。写真だけでなく実際のサンプルを見ていただくのは当たり前とも言えます。

【ステップ2:朝礼 or 終礼】～所要時間 毎日 10 分程度

ミーティングを行ったら、忘れないうちに、その当日、または翌診療日からすぐに始めることが重要です。

① 事前準備

- A) あらかじめ「お口に関するご希望確認アンケート」および「補綴メニュー表」 & 「補綴パンフレット」をホチキスどめしたもの全種類をある程度の部数を用意しておきます。
- B) 朝礼または終礼で在庫が少なくなっていないか確認しておきます。

② 対象患者をあらかじめチェック

朝礼の場合は当日来院予定の患者さん、終礼の場合は翌日来院予定の患者さんをすべてチェックし、**クイック解説動画を見てもらう方をあらかじめ全員で確認しておきます。**
対象患者はアポイント帳上でわかるように印をしておきます。

③ 実行状況の確認

朝礼なら前日分、終礼なら当日分の対象患者に事前に確認したとおりに**クイック解説動画を見せられたかどうかをチェック**します。できなかった場合はその理由を追求し、何があっても動画を見てもらい資料を配布することがルールだということを徹底します。



ご相談はこちらへ

株式会社 シーエイチアイ 平日9:00~18:00

 047-306-0381  oss@cranehill.net