2011年8月4日（木）掲載 執筆記事　Vol.16

大人のための歯科講座
～歯科治療の新潮流～
＝⑯＝

知りたい内容把握
適切な情報量を提供

情報を誤解なく伝えるのは難しい

少しインプラントの話が煮詰まってきたので、今回は少し別の話をしましょう。「前回の話は分かりにくかった。」という声をちらほら聞きました。どんどん話が進んでいくと、どうしても専門的になってきて内容が難しくなります。それを限られた枠内で伝えるのは本当に難しいです。

7月に自分の医院のホームページをリニューアルしました。ここでも皆さんが何を知りたいのか、どんな内容でどれくらいのボリュームが適切なのか大変悩みました。リニューアルに当たって、できるだけ皆さんの目線で他の歯科医院のホームページを参考のために見てみると、何を意識して作るといいか、おぼろげながら分かってきました。私が意識したのは次の5点です。

1　院内の雰囲気や歯科医師、スタッフの人柄が感じられるもの
2　自院の特徴を明確にして、治療法より治療に対する考えを端的に伝えること
3　情報量を最小限にしぼること
4　料金をできるだけ明確にすること
5　メリットだけでなくデメリットも伝えること

自分が歯科以外の医院にかかる時、やっぱり気になるのはドクターがどのような人なのかということですが、案外、治療法や設備の情報ばかりで院長の人柄がみえてくるホームページは少なかったです。あと情報量の多さも気になりました。

今の私のこの連載もそうですが、情報量が多すぎても、一般の方にとってその選択や判断は難しいものです。

「途中で読む気がしなくなる。」ということになってしまいます。そして、伝える側として一番難しいかもしれないのが治療のデメリットを伝えるということです。特にインプラントに関しては、資料を調べてみても、メリットよりデメリットやリスクを皆さん知りたがっているようで、その次に料金の情報となっています。

一般的にメリットについては十分伝えられていますが、デメリットと料金については不明確な場合が多く、伝える側と受け手側にズレがあることが分かりました。

歯科医院を受診される際に、今はホームページを参考にされる方も多いと思いますが、どのような感想をお持ちでしたでしょうか？

次回から、また少しだけインプラントの話にお付き合い下さい。

ルーセントデンタルクリニック　名古屋市西区牛島町6の1・名古屋ルーセントタワー3階、電話052・908・8555、URL www.lucent-d.com

	20代	30代	40代	50代	60歳以上	総計
						(%)
手術の症例（写真）	59.6	57.5	47.5	40.7	40.4	50.2
体験者の声（感想）	57.7	57.0	45.6	53.7	40.4	51.4
歯科医師の経歴や資格	42.3	39.3	39.6	36.1	40.4	39.2
歯科医師の実績	59.6	44.9	48.8	56.5	51.1	49.8
メリットの解説	51.9	50.9	42.9	36.1	38.3	44.8
デメリットやリスクの情報	69.2	66.8	67.7	62.0	66.0	66.5
詳細なインプラントメニューと価格表	65.4	62.1	58.1	53.7	46.8	58.5
相談やカウセリングの案内	23.1	30.8	29.0	25.0	12.8	27.3
保障内容	55.8	55.1	58.1	41.7	48.9	53.4
治療期間	57.7	58.9	55.3	51.9	36.2	54.7
麻酔の方法	38.5	33.6	31.3	25.9	23.4	31.2
手術方法、材質などの詳細情報	51.9	51.9	56.2	49.1	38.3	51.9
費用の支払い方法	36.5	55.1	54.8	47.2	29.8	50.3
CTスキャンや手術室などの施設や医療機器の情報	17.3	22.9	22.6	10.2	21.3	20.1
その他	0.0	0.9	0.0	0.9	0.0	0.5

歯科医院のホームページに欲しいインプラント情報（年代別）
歯科総研 DentalDataBankより

デメリットやリスクの情報が66.5%と最も高く、価格表が次に続く。メリットの解説は中高年になるほど低くなり、CTや手術室などの設備の情報は20%と圧倒的に低い。高いパーセンテージの情報が不足している結果とも考えられる。

ルーセントデンタルクリニック院長
後藤英夫

<略歴>　1998年、東京医科歯科大学歯学部卒業。名古屋大学医学部遺伝子再生医療センター医員、国立長寿医療センター歯科口腔外科勤務などを経て、2008年からルーセントデンタルクリニック副院長。2011年から院長。

当院の院長 後藤英夫が、中部経済新聞「MEDICAL NEWS」にて、毎月第一木曜日に「大人のための歯科講座」を執筆連載しております。