



あなたを忘れない

多くの人たちと接するなか、記憶に残る人と残らない人がいます。井上理事長は特別なやり取りをした人よりも、感謝の気持ちを心から表してくれる人の方が印象に残るといいます。入れ歯を作り、定期的にメンテナンスに訪れていた女性も、その一人。これでおいしいものが食べられると喜んでいました。突然来なくなり、新聞で訃報記事を見つけた井上理事長は動揺しました。「この前いらしたときはどこも悪くなかったのに……」。早々、ご家族に献花を送ると、お返しに手紙が届きました。先生の入歯をとても大切にしていたこと、治療から帰宅すると笑顔だったこと、入れ歯は棺に納めたことなどが綴られていました。限られた治療時間のささやかなやり取りのなか、忘れられない人がいる——そんな井上理事長のもとには、たくさんの相談や感謝の便りが届くといえます。

医療法人社団
いのうえ歯科医院
診療時間：平日 9:00~12:00/14:00~18:30
土 9:00~12:00
休診日：日・祝
〒080-0019
北海道帯広市西9条南2丁目12-2 (北栄小学校西側)
TEL.0155-25-6480 (ニコリウムシバゼロ)
FAX.0155-25-8214
http://www.inoue-dental.jp/

大学教授・ベストセラー著者

井上裕之が示す「安心は価値」とは

Hiroyuki inoue ,Ph.D.,D.B.A

医療法人社団いのうえ歯科医院理事長。
歯学博士・経営学博士・日本コンサルタント協会 認定パートナーコンサルタント。
臨床教授を務める島根大学医学部をはじめ、国内外4つの大学で教鞭をふるう。
1992年、東京歯科大学大学院(歯科補綴学専攻) 歯学博士。
ニューヨーク大学、ペンシルバニア大学、スウェーデン イェテボリ大学、ウメオ大学などで学ぶ。
ニューヨーク大学では日本人で最初のインプラントCDEプログラム卒業生となり、その後、プログラムリーダーとして多くの日本人歯科医師が同大学で学ぶように尽力した。

プラント治療においても、この技術で先にかみ合わせを確立しておく、仕上がりが良くなるのだという。講義には、理事長ならではといえる人間教育も盛り込まれる。「人生の夢や目標を実現するために、どういう学びをし、どういう考え方を身につけなければならぬのかを、歯科医師としての経験にもとづいて話しています。学生の皆さんが世界に出て行きたくなるように、そして、歯科医師という仕事がかかっている、いろいろなことを知ってもらいために講義をしています」夢の実現は、3~5年後の目標を明確にし、イメー

ジすることから始まる。「どういう歯科医師になりたいのか」など、イメージは具体化されているほど潜在意識が働き、良い結果に結びつくという。患者との対話を通じて潜在的ニーズを引き出す。このような成功哲学に分類される考え方は、同院における治療の進め方を理解するのに役立つ。同院では、コミュニケーションを通じて、治療のゴールを明確化することに重きを置いているのだ。理事長は患者に対し、最新の3Dアニメーションソフトを用いて治療のゴールの明確化に努める。ここで

いう治療のゴールは、言葉で伝えられた患者の要望(顕在的ニーズ)だけでなく、患者自身がまだ明確化できていない潜在的ニーズを含んでいる。理事長は答えなくなるような質問を適切に繰り返すことで、「私が本当に望んでいたのはこれだ」と深く引き出して行く。3万人以上のカウンセリング経験を持つ理事長の対話は、それ自体が卓越した技術である。これまでに「マネージメント」「成功哲学」「潜在意識」などをテーマに10万部を超すベストセラーを発表してきて、質の高い治療、そして出版や

講演などを通じて、「諦める必要のないこと」を伝えてきた理事長。多様な活動の目的をたずねると、「困難に直面している人に勇気と希望を与えたい」という答えが返ってきた。取材／斉藤雅幸



専用の手術室。テレビモニターで確認しながら手術を進める

歯学、経営学、行動心理学を修め、大学教授とベストセラー作家の顔を併せ持つ井上裕之理事長。「困難に直面している人に勇気と希望を与えたい」という思いで、歯科治療を中心にさまざまな活動を展開している。十勝帯広にいのうえ歯科医院を訪ねた。

自然豊かな北海道で世界レベルの医療を白を基調とした開放的なモダン空間がいのうえ歯科医院を特別な場所にしている。あるアーティストは美術館のような院内を見て、「ニューヨークの風を感じる」と評したという。治療室はプライベートを配慮して全体的に個室。絵画をあしらった広い廊下を介して、数々の専用ルームへと通じる。井上裕之理事長は遠方から訪れる患者のために、ホテルと提携して術前、術後の宿泊先を確保した。食事は一般の宿泊客とは異なり、患者一人ひとりに相応しいメニューにしているという。

その上、専属のコンシェルジュが帯広の観光スポットの案内までしてくれるのだ。いのうえ歯科医院を訪れるのは患者ばかりではない。「早くキレイ」と評判の理事長の手術を見るために多くの歯科医師がやってくる。手術の秘訣について、理事長が話してくれた。「治療の全体像を良く把握している人間は、手術中に迷うということがありません。迷うというのは思考が停止した状態です。正しい手順を自動的に進められれば迷わないのはもちろんのこと、判断を必要とする状況が生まれなくていい。企業のリスク管理にも通じる考え方ですね。当院のイ



海外研修を受けた専属の衛生士が使用するメンテナンスルーム

将来の歯科医師に夢の実現について語る。理事長には教育者としての顔もある。大学で受け持つ補綴学は、歯科医を志す生徒たちの支持を集めている。講義内容にはインプラントのほか、スーパーデンチャーシステムも含まれている。これは、2日間で生体に調和した入れ歯を完成するというものだが、イン



ISO9001・14001 取得の歯科医院

国際標準化機構 (ISO) は企業などの組織が提供する製品やサービスに対する国際規格を策定する非政府組織である。各規格は5桁の数字によって識別され、いのうえ歯科ではISO9001とISO14001を取得している。ISO9001 (品質マネジメントシステム規格) は、患者さんにとって安全・安心のサービスを継続的に改善し、満足度の高い歯科医療を提供しているかどうか評価される。設備や器具等の殺菌・滅菌のレベルはメーカーと同じ厳しい基準で審査されている。さらにISO14001 (環境マネジメントシステム規格) は、日々の診療活動において、地球に対する汚染の防止や、資源の適正な活用を改善しているかどうかについて、国際標準化機構 (スイスに本部を置く) が策定する国際規格を満たしていることを示すものである。例えば、治療のやり直しの少なさは、環境負荷に直結するものとして審査の対象になる。同規格を取得している組織は、消費者から環境に配慮した活動を行っているとの評価を受ける。このような世界的な企業と同等の基準をクリアしているという事実は、同院の水準の高さを客観的に示すものである。

