

歯科技工所経営とデジタル化に関する考察 —組織再編の現状と課題—

起業家コース 学籍番号:1205106 高橋元一

要旨

本研究は歯科技工士の業界全体の抱える問題点を精査し、今後のデジタル時代における歯科技工所経営を円滑なものとするべく経営現象を考察し、実証科学的分析の上で改善策を示し、提言を行うことを目的とする。

研究方法としては、歯科技工士職業資格および会社経営の実態を歴史的、法的、社会的、経済的側面から明らかにし、デジタル化の波に対応できていない問題点も把握しつつ、特に他業種で技術革新の波を乗り越えた事例を参考にして自社の経営実態を詳細に分析することで、より具体的に克服の方向性を探ることとする。

第1章では、歯科技工士（ヒト）に焦点を置き、歯科技工士を歴史的、法的に考察し、現在おかれている養成所の状況の考察を行った。まず歴史的考察においては、明治初期より、歯科技工士が法的に認知される過程を追った。次に法的考察として、現在歯科技工士を定義づけるものとしての歯科技工士法から歯科技工士がどのように定義され、異業種との相違点の考察を行った。歴史的、法的に歯科技工士をとらえたうえで、現況を職能成長における見習い期間より以前の養成所入学期より考察を行い、歯科技工士としての身分、教育、育成、人材難等々の問題が何故起こっているかを明らかにした。

その結果、まず法的な矛盾点として歯科技工士は本来業務独占資格であるのに歯科医師にも歯科技工を行う事を認めており、歴史的実態としてこの状態が定着していることを指摘した。

また、廃校が続く養成所において、養成所自体の刷新を行う事は急務であり、養成所入学者の増員のために、業界として構造改革に取り組み、教育の改革の必要性を指摘した。

第2章では、歯科技工所に視点を据え、法律と歯科技工所の実態及びその問題点を考察し、デジタル化による歯科界のあるべき姿を希求する。

法律における歯科技工所の定義と、法的に管理されている異業種との比較をし、構造上の問題点をさぐり、歯科技工所の総数、構成および財務状況からみた設備投資と経営資源の「ヒト」「モノ」「カネ」を分析し、歯科技工所経営という視点からデジタル化への問題点を探求した。

結果、歯科技工所の経営はアナログとデジタルの転換期である現状から、今までと同じ経営スタイルでは構成、財務的にも機械化に追い付けなくなることが明らかになった。今後の人材難を克服するために、歯科技工所の経営者に対する経営セミナー受講の義務化といった新しい経営者として技工士教育を行うことが、まずもって必要不可欠であると結論

に至った。

同時に歯科技工士は、歯科医師からの経済的独立を目指さねばならないことも明らかにした。これは、患者と直接対応し、直接請求できるようにならねばならない（義肢装具士を参考）ということである。

また、歯科医師と新しい協力関係を築き、歯科技工士を最終的に育て上げるのは歯科医師であるとの認識を持っていただき、見習い期間中の歯科技工士に対しては国、歯科医師、歯科技工所経営者がじっくり育てるための制度化の必要性を明確にした。

第3章では、歯科技工所の今後を見据え、異業種における技術革新事例と経営刷新事例の考察を行った。この章を経営資源の「情報」ととらえ、経営刷新しきれなかった事業と、刷新に成功した事業とを比較考察し、今後の歯科技工所経営、経営刷新に向けた検証対象とした。

結果、豆腐業、食肉小売業、クリーニング業、花植木小売業及び眼鏡店等の異業種における事例を検証することで、歯科技工所が今後継続して経営を続けていくため方向性を明らかにした。

歯科技工士は本来の消費者（患者）のニーズに直接応えることができないことは、前章で指摘したとおりであり、患者のニーズに応えられる（直接請求）ようになるまでは、患者と歯科技工士（歯科技工所）の中間に位置する歯科医師のニーズに呼応するために共有型のデジタル時代にふさわしいプラットフォームを成熟させる必要があると結論付けた。

第4章では、上記をふまえ、筆者が経営する有限会社ペップワンの事例をもとに、技術革新と経営改革の方向性を異業種の刷新事業を参考にし、今後の展開に関する考察を行った。

組織化に関しては、現在進行中の事であり、柔軟に軌道修正をしつつ盤石な組織化に向けて改革を進める必要性が確認できた。

また現在行っているサービスは、会員のシーズを共有した上で歯科医師や患者のニーズに対して自社では行えない技術を連携の組織内で完結できるよう運営し、より多くのシーズの共有を目指している。これは、前章で検討した地域振興型の太田のまち工場をデジタルの世界（Webの世界）で行う経営形態と言える。

現在行えるB to Bに対するサービスとして、協同組合型の共同仕入れ方式や、市場調査サービスや店舗連携型の組織運営を行うことによって、歯科技工の中でのデジタル対応に特化したサービスを行う方式を提案した。また、患者から直接オーダーや請求を行えない現状において、患者のニーズを組織として対応するには、患者からの問い合わせに応じ、組織に属した技工所の取引先である歯科医院へ患者を誘導することを視野にいれた上で、今後の組織的対応を行う必要があることが究明された。

最後に、歯科技工を社会科学または経営科学として捉えた先行研究はほとんどなく、修士論文の作成にあっては苦労の連続であったが、歯科技工士の業界としての問題点を歴史、法、経済及び社会的に捉え、他業種界との比較という点でデジタル化の方向性を考察し、さ

らに自社の経営データを駆使して、微視的にも経営科学的に分析し、今後の方向性を究明したことによって、少しでも新しい、学問的貢献ができたのではないかと考えている。