

経税部だより

『歯科医院の経営展望』エッセンス③

3章 新しい経営への取り組み

経税部部长

富本 昌之



省会から誉め合い会へ、④患者サービスの自慢運動
⑤バリデーションサークル(誕生会)⑥コミュニケーション運動など。

I. 予防における歯科医院の活性化

坂井秀明(寝屋川市開業)

1. 時代は予防を求めている

歯科医院を活性化するには3つのポイントがあります。1つ目は国民の健康志向という世界的な流れです。ケア中心の診療をしているということで患者さんがやってきます。2つ目は健康志向の方々に相応しい快適な空間「ハッピーマイルスペース」を演出することです。3つ目は20年、30年と末永く継続してお付き合いしていただくためには、「動機付け」なしには不可能です。

この3つのポイントを支え貫く実行力が、スタッフの力量です。予防による歯科医院の活性化の正否の分岐点はスタッフの質・量にかかっています。

行きたくなるような歯科医院を出現させることなしには、なかなか継続して来院してくれません。動機付けは医院改革です。演出家になったようにスマイル溢れる医院にすることです。

2. スマイルステージをつくる

患者さんの自律をしっかりサポートする。メインテナンスの動機付けというのは、基本的に健康な方が「ほっておくとまた不健康になってきます」というのが1つです。しかし、「やりたい」とはなかなかありません。自分自身が望む行動を安心して起こさせるためには、人間関係、評価、教育、問題解決をサポートする人がしっかりと付き添っていることが大切です。

「今のあなたの現状はこうですよ」「こういうケアをしたために非常に良い状態です」と評価する人が必要です。そして、教育してくれる人、何か問題が起こったらすぐに解決してくれる人、身近にこのような歯科医師、歯科衛生士だと思えますが、しっかりとサポートすることが必要です。

いきなり「ここからのサービスをしなさい」と言っても無理です。患者さんからは「先生がありがとうございますというので、すごく気持ちがいい」と言われます。言葉だけで、雰囲気が随分変わります。笑顔の連鎖がクライアントを巻き込んでスマイルステージをつくります。

スマイルステージの歯科医院は・・・

- ・ ありがとうの言葉が、飛び交う歯科医院
- ・ 感動を与える歯科医院
- ・ 笑顔が耐えない歯科医院
- ・ 夢を語り合える歯科医院
- ・ ふれあいを大事にする歯科医院
- ・ ワクワク楽しい歯科医院
- ・ サプライズイベントがある歯科医院
- ・ トイレがきれいな歯科医院
- ・ 患者様の目線で考えられる歯科医院
- ・ 返事がきれいな歯科医院
- ・ 説得力のある歯科医院
- ・ スタッフが生き活きている歯科医院

→ スタッフ間の人間関係をよくしよう
クライアント満足度向上の前に
スタッフ満足度を向上する必要がある。

3. ホスピタリティーを育てる

スタッフのクライアントに対するホスピタリティー(親切心)は、その歯科医院でしかできないものです。ホスピタリティーを育てる手法としては、①「クレド」によってスタッフ全員の思い、夢を共有することができます。これには、医院のコンセプトや行動のキーワード、ビジョンが書かれています。②パワーで朝礼、③グッドアンドニューで終礼、反

II. 院長に必要な

経営者としてのカン所

吉永 勉(大阪市開業)

1. [危機感+Speed+行動力そしてHeart]

季節に喩えるならば厳しい冬の訪れを「そのうち誰かがやってくれるだろう」という意識を経営者がもつのであれば、冬を過せる可能性はかなり低いのはいうまでもありません。危機感是自己自身の行動を起こすための導火線ぐらいの量でないと、多すぎても不安や悩みに押しつぶされてしまいます。

Speedと行動力がないと雨が降るたびに寒さは厳しくなってきます。そして、Heartがなければ、多くの犠牲を積み重ねた汚れた土壌に咲く造花のような勝者への道を、誤った努力で目指していくことになりかねません。



2. いかを守り、良くしていくか

国民、患者さんのニーズに答え、その希望や願いを叶えるには絶えず学ばなければなりません。歯科医師として、経営者としていろいろなジャンルにわたって学ぶことによって自身の驕りや弱点、歯科医院の改善点が発見できます。

「経営者と労働者とは敵対関係にある」と時々耳にします。陰湿に退職に誘導して、人件費を抑えようというような経営は、後には自らに返ってきます。そのような扱いを受けたスタッフは、歯科医院にどのような評価を下すでしょうか。このような経営方針の院長はわずかだと思います。

一生懸命働いていただいているスタッフに少しでも良くしていこう、良い環境を守っていこうと考えておられると思います。そのためには労務に関することも知っておく必要もあります。

労働環境を良くすることは、スタッフの人たちも「勤めるだけの歯科医院」から「私たちの歯科医院」に意識が変わるきっかけになります。

3. 歯科医師、経営者として

そして一人の人間として

「自分の腕が良いから患者さんが来てくれる」と本音で思っている院長はおられるでしょうか。もし、「自分一人の力だけで成り立っている」とするのなら、それは驕りで心の焦点が曇り、周りが見えなくなっている状態です。現実にはスタッフの人たちに教えられることが多く、共に学んでいくことが多

い気がします。自分自身が変わっていなければ、現状がなにも変わらないのはスタッフ共育も歯科医院経営も同じです。

「なぜこんな時代に歯科医師という道を選んだのだ」と後悔するのではなく、自ら「この環境を少しでも良くしてやろう」という覚悟、そして一步を踏み出す勇気を持つことではないでしょうか。

歯科医院経営も自分の人生も「自らが率先して切り開くこと」がいつの時代においても大切な心構えです。共に頑張りましょう。

III. 患者中心に

スタッフ一丸の医院づくり

富本昌之(大阪市開業)

1. 地域密着型の歯科医院

現在、青少年指導員という地域行事を運営するボランティアをしています。公務員、会社員、大工から町工場の社長、主婦、美容師とさまざまです。その人たちは「医者、歯医者は子どもを地域の小学校に通わせない、地域の行事には参加しないものだ」というのがイメージだそうです。

住んでいる地域に地域密着型で開業することは、プライバシーがある程度犠牲になることは覚悟が必要です。かかりつけ歯科医になるつもりなら、地域の人の生活背景まで知ることが大切だと思います。歯だけではなく、健康も考え、生活も知っておく意義は大きいと思います。

2. 患者の本音を聴きだす

患者の本当の気持ちが聴ける医院の雰囲気が大切です。患者から得た情報は皆で共有し、気持ちよく治療が受けられるように気配りしています。

- 私たちは3つの視点から活動しています。
- ① 歯科医療と予防活動を通じて公衆衛生と健康に寄与する。
 - ② スタッフは対等平等の関係で、お互いの立場を尊重しながら、協力して患者さん中心の診療を行う。
 - ③ 地域に支えられる医療機関として高いレベルの医療サービスを提供する。

このことを通じて要望の強い「保険の範囲を拡大して欲しい」「国保料引き下げ、窓口負担の引き下げ」などの署名運動にも取り組んでいます。住民との一体感をつくる上で大切なことだと思います。

3. 地域に生かされ、支えられる医院

今後の歯科医院の経営は、患者さんとスタッフの「笑顔」がキーワードとなると思われます。家族に愛情を注ぐのと同じように、その地域の人々、共に働くスタッフに同じ愛情で接することが大切だと考えます。地域に生かされ、支えられる歯科医院として長く続けさせて頂けるものと確信しています。

IV. スタッフの活用法

岩崎小百合(院長夫人・歯科衛生士)

「最近スタッフがよくしてくれて、僕は何もなくていいんだよ」と言われる先生は、決して「何もしない」わけではないのです。きちんとスタッフを見てスタッフの悩みや思いを聴き、受け止めています。自分が認められていると不安を感じることなく、自然に自分の能力を十分に発揮します。

「苦手スタッフ」を作らないよう、スタッフが院長に対して「苦手」と感じてしまわないよう積極的な会話をもち、上手くコミュニケーションを図る必要があります。(後略)

(つづく)