



沢辺税理士事務所通信

歯科医院特別版

平成 28 年 4 月 20 日号

NO.025

「患者さんにとって」いい歯科医院とは～

「いい歯科医院とは」「歯科医院に求めるものは」などの、患者アンケートの集計結果をいろいろな機関、団体が実施しております。結果としては、おおむねこんな感じだと思います。

- (1) 歯科医師の技術が高く、対応が良い
- (2) スタッフの対応が良い
- (3) 医療機器、アメニティが充実している。清潔感がある

ところで、患者さんは、先生の「技術の良し悪し」がわかるのでしょうか？**お察しの通り、患者さんは、先生の(本当の意味での)技術の高さは、ほぼわかりません。**当然ながら、患者さんは歯科の治療技術を学んでいませんし、自分が治療を受けている間は目をつぶって口を開けて仰向けになっている状態ですから、自分の目で確かめることもできません。

では、患者さんは、「他の歯科医院では治癒されなかったがこの歯科医院では治った」などの明らかな差異がある以外の場面では、どのように先生の技術の高さを「感じて」いるのでしょうか？

- (1) 説明が丁寧でわかりやすい
- (2) (患者の)話をよく聴いてくれる
- (3) 情報提供が豊富

この結果から見えることは、**患者さんは「高い技術を」と回答していますが、本当は「先生の人柄」の部分を「技術」に置き換えて回答している、ということです。**「小学生でもわかるようなわかりやすい説明をしてくれたこと」、「治療時の歯の痛みが苦手なことを先生が理解してくれたこと」が、患者さんにとっての「高い技術」だったりするわけです。

さらに言いますと、**本当はこの部分は、「人柄」という漠然としたものではなく、(コーチングなど)「患者との対話技術」に置き換えることが可能です。**ホスピタリティと置き換えてもいいと思います。歯科医院の経営においては、先生の歯科治療技術の向上と経営成績は同じ角度では比例しません。前述の通り患者の言うところの「技術」と、先生の「技術」の認識にそもそも隔たりがあるからです。

そんなことは歯科治療とは関係ないじゃないか、という意見もあるかと思いますが、たしかに直接的には関係ない部分もあると思います。しかし考えてみてください。**歯科治療を行えるのは歯科医師の先生だけですが、だからと言って歯科治療以外のことをしてはいけないわけではありません。**患者さんが望まれるホスピタリティが実現できる歯科医院、素晴らしいと思います。

そしてその先生の思いは、スタッフの意識向上へとつながります。また、スタッフ教育の土台となります。そしてそれが、その歯科医院の「風土」として根付いていくようになります。

沢辺税理士事務所 株式会社沢辺会計コンサルタント

〒732-0811 広島市南区段原三丁目3番27号 段原メディカルビル3階

TEL 082-236-3935 FAX 082-236-3936 HP: <http://www.sawabe-ac.jp>