

患者さんウォッチではじめる、地域一番の歯科医院づくり ～患者さんの生の声に耳を傾けましょう～

患者さんの生の声、聞いたことはありますか？

「それは、毎日現場で治療していれば分かるんじゃないの」

「クレームがなければ特に不満もないだろうから、あえて聞く必要もない」

このようなことを考える方もいらっしゃるかも知れません。しかしながら、患者さんは歯科医院に言いたいこと、言うべきことを伝える機会も見出せず、治療を受けて帰っていくのです。患者さんの生の声は、より良い歯科医院づくりを考えていくためには必須の情報です。これを無視することは患者さんに背を向けるのと同じことではないでしょうか。

本連載では、次回以降、患者さんの生の声を紹介しながら、どのような歯科医院づくりをすれば良いのかを考えます。ご自身で経営される歯科医院の状況と照らし合わせながら読んでみてください。今回は患者さんの心理的状況と患者さん視点の重要性についてお伝えいたします。

患者さんに喜ばれる“地域一番の歯科医院”を目指していきましょう。

患者さんは遠慮している

患者さんは歯科医院に対してかなり遠慮しています。何らかの不満があっても、それを歯科医院にダイレクトに伝えることなく、グッと押し込めてしまうのです。それはなぜでしょう。理由は二つあると考えます。まず一つは、歯科医院と患者さんという関係がフェアではないことです。なぜなら、患者さんは歯科治療についての知識がほとんど（全く）なく、基本的に弱い立場にあるからです。「先生」と「患者」という呼び名も上下関係を形づくっている感もあります。例えば、患者さんが治療について先生に質問するときは、申し訳なさそうな態度で尋ねることも多いです。治療後は患者さんが「ありがとうございました」と御礼を言って治療室を出て行きます。

よって、まずはフェアではない関係を見直し、患者さんが歯科医院に対し気軽に意見や感想を伝えられる環境づくりをすることが必要となります。

もう一つの理由は、歯科医院が多いことです。今や歯科医院も過剰化の時代、患者さんは「歯科医院はどこにでもある」「どの歯科医院へ行っても大方一緒である」と考えています。実際、各歯科医院には、細かな点を含めてそれぞれ特徴がありますが、広告規制もあり、患者さんにはその情報がほとんど届いていません。よって、自分の通う歯科医院に対し何らかの意思表示をしてより良い治療や対応を望む、というよりはむしろ、他の医院を探す、という行動をとりがちです。先述のとおり、自分の感想や意見を歯科医院に伝えるというのは、精神的負担が大きいものです。このような負担を抱えてまで伝えようとする人はむしろ少数派といえます。このためには、患者さんが他の歯科医院に目を向けないよう、あらゆる手段でご自身の医院の特徴を積極的に伝えていくことも

必要です。

これらの要因を踏まえつつ、患者さんと向かい合っていくことで、より良い歯科医院づくりができるのではないのでしょうか。

全ては患者さん視点で

例えば、患者さんに対する挨拶の場面、歯科医院では皆マスクをしています。自分ではちゃんと笑顔で挨拶しているつもりでも、患者さんからすれば、顔の多くがマスクで覆われ、自分を見つめる目しか見えません。患者さん視点で捉えるならば、マスクをずらして「こんにちは！」と声をかけるなり、声のオクターブを半音あげて（好感音といいます）印象の良い声で挨拶することが必要となります。

このように、ちょっとしたことで歯科医院側と患者さん側とでは、認識のギャップが生じているのです。治療になると、さらにそのギャップは大きくなります。歯科医師や歯科衛生士の先生も、歯科助手の方も、常に「患者さんは何を感じ、考えているのか」とアンテナを貼っておく必要があります。これが“患者さん視点”を持つことにつながるのです。この視点を持つことで認識のギャップを埋めていくことができます。

では、「“患者さん視点”を持ちアンテナを貼る」とは具体的にどのようなことなのでしょう。それは、患者さんのとる言動・行動をキャッチするとともに、その言動・行動が起こる心理的背景を探っていくことです。つまり、「あの患者さんは、なぜ不満そうな顔をして治療室を出られたのだろうか？」「なぜこの患者さんは保険外治療を拒んだのだろうか？」と自分自身で、あるいは医院のメンバーと一緒に“なぜなぜ分析”を行うことなのです。

できれば、ご自身の医院の患者さんから生の声を聞くのが理想ですが、まずは本連載を参考にさせていただき、取り組めることから実践してみたいかがでしょうか。きっと医院発展のきっかけがつかめると思います。

それでは、来月またお会いしましょう。

編集・発行 株式会社タップクリエート
創造経営研究センター
〒162-0065 東京都新宿区住吉町 2-18 ウィン四谷 907
TEL : 03-3341-1636 FAX : 03-3341-1687
E-mail : sozoken@sozoken.com
URL: <http://www.sozoken.com>

本原稿はクインテンス出版「歯科医院経営」2006年1月号に掲載されました。