

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～

歯科医院が捉える患者さんに対するイメージと患者さんの心理・行動は異なる場合が多いものです。つまり、歯科医院と患者さんとの間には来院動機、治療などに関する大きな認識ギャップがあるのです。今回は、これを踏まえ、患者さん視点での歯科医院づくりが重要であることをお伝えいたしました。

今回からは、毎月、特定のテーマを設け、患者さんの生の声を取り上げ、なぜそのようなことを考えるのか、その背景に迫っていきます。

患者さんの生の声といっても、特殊な内容を紹介するものではありません。当たり前の内容も多いといえます。しかしながら、こういった基本的なことは日常の仕事をしていると忘れてしまいがちです。この機会に、ご自身の歯科医院経営において再確認していただきたいと思います。

今月のテーマ:かなり細かい、患者さんの目 パートⅠ

口を開けると「視線はどこにおいたらいいの?」と、少し恥ずかしい思いをしますが、美容室のシャンプーのときみたいに、顔にタオルをかけてくれるので、お互いの視線を気にしなくていいです。

「はい、口を開けてくださいね」と治療を始めるとき、目をつぶる患者さんも多いのではないのでしょうか。歯科医師の先生をはじめスタッフの方が患者さんの口の中をチェック(治療)している間、患者さんは視線の位置に困ったり、目をつぶるといった行動をとるなど、細かなことをそれなりに意識しているものです。治療をする際には、患者さんの口の中だけでなく、全体を見て接することが非常に重要となります。常にアンテナを張ることで患者さんの状況を見極め、対応していくのです。生の声の例では「顔にタオルをかけてくれるので…」と記されていますが、この歯科医院では、こういった細かい点も配慮して患者さんと接していることが分かります。患者さんに対して細かなところでも何かできることはないか、もう一度見渡してみてもいいでしょうか。

先生の態度は、患者に対しては良いのかも知れませんが、出入り業者の方に対しての態度がすごい横柄、見ていて良い気分ではありませんでした。

治療の最中に交される先生とスタッフとの会話、さらには業者の方に対するやり取りの内容など、何気ない会話が患者さんの耳には結構鮮明に入ってきます。つまり、治療室での会話については、かなり意識して行う必要があるということです。また、この例を見てみると、「患者に対しては良いのかも知れませんが、出入り業者の方に対しての態

度がすごい横柄・・・」と記されていますが、これは大変重要な点です。まず、患者さんにとっては、「この先生は人によって対応が違う。私には良い対応をしてくれるが本心はどうか分からない。なんか信用できないな」という不信感を抱かせることになるでしょう。また、業者の方にとっては、「この先生はムカツクな。自分だったら絶対こんな歯科医院には行かない」と考えるのが自然です。実際に、人と人とはどのようにつながっているか分からないものです。よって、その業者の方が知人などに悪い口コミをする可能性も十分に考えられるのです。もしかしたら、自身の歯科医院の周辺に住む人もいるかもしれません。

自宅から職場までの出勤、工作中、帰宅に至るまで、常に「誰かに見られている」という意識を持つことは大切です。また、自分自身を客観的に見据えながら、生活、仕事をする姿勢も心掛けたいものです。

少々気になるのが、待合室のいろいろな広告がセロハンテープで適当に貼られていることです。なんだか清潔感がないように感じました

「そんな細かいところまで見ているのか」と思われるかもしれませんが、患者さんは見ているのです。特に待合室では、受付を済ませて自分の名前が呼ばれるまで（あるいは、治療後に会計を待つまで）ある程度の時間がありますから、キョロキョロと見渡していますので、当然ながら細かいところまで目が行きます。

ここでの重要ポイントは「なんだか清潔感がないように感じました」という内容です。待合室におけるセロハンテープの貼り具合など、院内のちょっとしたことが清潔感に結び付いてしまうのです。歯科医院は当然ながら高い清潔度が求められます。たとえ機材や治療室などに気がつかなくても、待合室のごく細かいところ一つで患者さんから抱かれるイメージが覆されてしまう可能性があるということです。

これをきっかけに、普段あまり意識していないところ（例えば、待合室、玄関、入口付近など）を今一度眺めてみて、清潔感のなさそうなところは直していきましょう。

患者さん視点を持って歯科医院経営を行うことは、別に難しいことをするのではなく、ごく当たり前のことを地道に行う、ということをご理解いただけましたでしょうか。次回も引き続き同じテーマで患者さんの生の声を紹介いたします。

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2月号に掲載されました。