

刊行にあたって

「この本の内容を一言で言え」

そう言われれば「ビジョナリークリニックの実現」です。

しかし、このように自信をもって言うようになるには、葛藤がありました。それは、

- ビジョナリークリニックとは何か？
- ビジョナリークリニックの実現などと、歯科医師でもない一介のコンサルタントが、何を語れるというのか？
- 「ビジョナリー」という言葉は立派だが、一方で青臭く、キレイごとではないか？

との思いがあったからです。

私は日ごろ、ユメオカという組織の代表を務めています。ユメオカでは、経営者のビジョンを実現するパートナー型コンサルティング活動を主に行っています。

多くの経営者のビジョンを聞き、実現をサポートする。しかし、それは「あなたのビジョンはこうあるべきだ」ということではありません。ビジョナリークリニックも同様です。

したがって、当事者でもない私が、ビジョナリークリニック実現を語ると、ただの理想論になるか、医院経営のノウハウになるのか？ そのようなことを日々考えながら現場でコンサルを行い、自問しました。

そこで、私なりに行き着いた結論は、私はコンサルタントである以前に、患者であるという事実です。

それは、多くの院長にとって医院の成功が、経営的な成功だけではなく、患者が望む医院の実現であると考えていることに気づかせてくれました。

ビジョナリークリニックとは、院長が個人的な成功を望むものでも

なければ、患者のわがままを叶える医院でもありません。

ビジョナリークリニックとは、
医療人としてのあなたが求めている医院
経営者としてのあなたが求めている医院
患者が求めている医院
あなたの医院に勤めるスタッフが求めている医院です。

これらすべてが満たされる医院。それは言い換えれば、時代が求めている歯科医院の姿です。

コンサルの現場で、私はビジョナリークリニック実現に向かって走るクライアントの方々からそれらを気づかされ、インスパイアされました。

1人の患者であり、1人のコンサルタントとしての私が、ビジョナリークリニックを増やすことは、自分の歯科業界に携わる意味かもしれないと。

私にそう思わせてくださったクライアントの方々へ感謝を込め、そして多くの院長のビジョナリークリニック実現のきっかけになることを願って、この本を書こうと思います。

2008年5月

ユメオカ有限責任事業組合
丹羽浩之

CONTENTS

ビジョナリークリニックって？

刊行にあたって	2
ビジョナリークリニックをめざして	6

第1章 患者の常識、歯科医師の常識

なんで保険診療じゃだめなの？	14
歯科医師の常識① 自費診療を勧めれば患者は離れていく	18
歯科医師の常識② 信頼関係が深まれば自費に繋がる	24
歯科医師の常識③ 自費診療は高所得の患者しか興味がない	28
歯科医師の常識④ 患者のニーズは治療期間の短期化	31
患者にとって理想的な歯科医師とは？	34
「自費診療がベストだ」という証拠は何か？	36

第2章 医療から医療サービスへ

患者が受けたサービスとは	40
サービスの目的	46
マズローの法則から見えること	53
時代が求める医療サービスとは？	56
本間博史：長期的な視野で、お客様のキャリアに合わせた保障を提案することがプロの仕事	66

第3章 自費を語らずして、ビジョンは語れない

自費診療に対するビジョン	70
エゴとソウルが融合しないワケ	74
エゴとソウルの関係	81
増患マーケティングの落とし穴	87
自費率とスタッフ定着率の関係	92
谷 信洋：過去を知ることは未来への双眼鏡を手に入れること	95

第4章 [脱★保険] de スタッフ参加経営

ビジョナリークリニック実現に向けて	98
PHASE 1：「[脱★保険] de スタッフ参加経営」お金の余裕を作る	106
「売り込まない！提案営業」REPの法則	115
PHASE 2：労働環境の改善	122
PHASE 3：スタッフ参加経営	128
小池和人：後悔しない医療設備の購入方法とは？	145

第5章 LIVE ビジョナリークリニック

信念を貫き、ビジョンを実現する医院	148
院長もスタッフも居心地のよい医院作り 安藤歯科クリニック	150
理念「人にやさしい」を実行する 鹿島デンタルオフィス	159
「患者が主役」の診療スタイルを追求 しみずデンタルクリニック	167
患者と医院の「ズレ」を見つめ続ける医療サービス としな歯科医院	174
●経営コンサルタントから	
村松達夫：「医は仁術＝算術」	182
渥美公敬：好循環の経営者にみられる、ある特徴とは？	184
河辺直樹：ビジョナリークリニックを体現されている院長にみられる6つの特徴	186

第6章 好循環サイクルを生む条件

ビジョナリークリニック実現の第一歩	190
あとがき	198

ビジョナリークリニックをめざして

えに患者が行きたい歯科医院を選べる。それがビジョナリークリニックです。もちろん、素敵だと思うレストランが1つではないように、ビジョナリークリニックの形は1つではありません。

しかし、素敵なレストランがいつも賑わっているように、ビジョナリークリニックにも“お決まり”があります。それがどんなものか？ イメージできなくては、始められません。

ビジョナリークリニックの状態	ビジョナリークリニックの状況
<ul style="list-style-type: none">・患者が安心・納得している・患者が積極的に治療に参加している・スタッフが誇りをもって働いている・スタッフが自分の家族・友人に自分の医院を紹介している・院長は居心地がいい・院長が「医療人」でいられる	<ul style="list-style-type: none">・年商1億円以上・自費率50%以上・メンテナンス患者数300人以上（実数）・ホームケアグッズが10万円／月以上の売上

ユメオカのコンサルタントたちが現場で紆余曲折を経ながらも見出した1つの目安が上記の表です。

では、あなたが描くビジョナリークリニックを明確にし、それを実現していくステップにこれからご案内します。

《ビジョナリークリニック》は、ユメオカ有限責任事業組合の登録商標です

第1章

患者の常識、 歯科医師の常識

歯科医師の常識①

自費診療を勧めれば患者は離れていく

私が多くの歯科医師の方からよく受ける相談があります。

「『保険でスママセン』と患者さんに言われ困惑することがある」

「自費診療の話をしている最中に患者さんに不機嫌そうな顔をされ、うまくしゃべれなくなる」

自費を勧めたときの患者の反応に戸惑う歯科医師の声。

私は元々営業マンです。営業経験の長い私としては、これらの歯科医師の話に非常に共感します。もちろん営業と医療提案を同列には扱う気はありません。しかし、ここでは本質的に“やっていること”に焦点を当てます。すると、営業も医療提案も同じことが行われているのです。

1人が提案をして、もう1人がお金と交換に提案を受け入れる。この一瞬に、運命の出会いと悲しい別れが潜んでいるのです。

そして往々にして悲しい別れが待っています。相手のためによかれと思っただけの提案が断られる瞬間です。相手の申し訳なさそうな顔。急に距離感をとられたような話し方。微妙に硬くなる表情。ときに不快感をあらわにする人。

せっかく築いてきた信頼関係が、もろくも崩れていくような不安。別に断ってくれることは、構わないのですが、その“反応”が私を戸惑わせます。

「この重～い空気は何だ？」

「何か私の言い方、説明が悪かったのだろうか？」

そんな疑問が頭の中をグルグル巡ります。

このような“反応”は、あっさり断られるより、後味が悪く、ワ

ケがわからず、つらいものです。軽い「自己否定感」を植えつけます。

そして、一見のお客さんを相手にする商売であれば「仕方ない」で済むところですが、患者と歯科医院のように継続的に関係を結んでいく場合、後々シコリを残します。

そのシコリは、もちろん患者も感じていることです。そしてそれに耐えられない患者は、その医院を去っていき、医院にとっては、患者を失うというリスクをはらんでいるのです。

患者が歯科医院を変えるとき

私がサラリーマンをしていた8年近く前のことです。

私の妻が、ある歯科医院で治療中に自費診療を勧められたことがありました。

「次回までに決めておいてください」

その医院に通院するようになって3～4回目のその治療で、歯科医師は自費診療を勧め、彼女にそう言いました。しかし、彼女にとって、その歯科医師の口調は、明らかに有無を言わせない雰囲気を感じてしまったのです。

それまでの3回ほどの治療では、チェアに座ったら、歯科衛生士や医師の言われるまま口を開けて歯を削る。今までの歯科医院と同じ。いたってノーマルで、格別なコミュニケーションもありません。

しかし、そのときの歯科医師は、いつもより口数が多く、彼女は珍しいなと思ったそうです。その矢先、いきなりの自費診療の提案。

その歯科医師は、あくまで自費治療が妥当であるといった前提（を感じさせる言い方）で「どの素材にするか？」を問題にし、何も答えられず、質問もできない彼女に「次までに決めておいてください」と言いました。

その日の治療はそれで終わり、次回の予約を取りました。その夜、話を聞いた私は、こう言いました。

「他の歯科医院でも診てもらったら？」

彼女も同じ気持ちだったらしく、近所にあるもう一軒の歯科医院に行きました。歯科医師の見解を確認しようと考えて。

新しく行った歯科医院では、治療途中であったその歯に対して普通に治療を行いました。もちろん保険治療です。以前通った歯科医院に戻ることはありませんでした。

*

しかし今思えば、あの時の治療はどちらがよかったんだろう？ という疑問を感じます。当時は「やっぱり普通に保険で治療できるんじゃないか」と私も妻も、何の不安も疑問も感じませんでした。

今現在、そのとき治療してもらった歯に問題はないようですが、今後再治療が必要になる可能性もあるかもしれません。長期的に見た場合、自費治療でもよかったのかもしれない……と正直、思わないでもありません。

程度の差はあれ、多くの患者はこれと似たような経験をしています。どのような経験かといえば、

「結局、自費でなくても保険で十分に歯は治り、問題はない」といったものです。

成功してきた人が、自分の成功体験にしがみついて時代の変化に取り残されてしまうことがあるように、経験というのは、常に正しい答えではありません。しかし、本人に強いメッセージを残します。

自費診療への知識・理解がない患者とは総じて「自費診療にしなかったからといって、何の問題も後悔もない」という強烈なメッセージを体にしみこませているのです。

本当はもっといい治療があろうと、自分のデンタルIQが低いゆえの思い込みであろうと、歯科医師が何と言おうと、自身の経験を信じてしまうのです。

ゆえに「なんで今まで保険で健康にやってこられたのに、自費診療が



必要な？」という疑問が沸々の心の奥底で湧いてくるのです。

しかし、そのことを歯科医師に聞くことは「失礼である」と感じてしまいます。患者は、歯科医師の言うことに疑問を感じても、歯科医師とよい関係を築きたいと願っているからです。

1枚のレター作戦

ある歯科医師と作った1枚のレターは、患者に1つのきっかけを与えることになりました。

私をはじめ普通の患者は「今まで保険で健康にやってこられたのに、なんで自費診療が必要なの？」と思っています。それは、保険と自費の治療内容そのものではなく、治療目的や保険制度という枠組みでの区分がわからないのです。

「保険診療は、国が認めたお墨付きの医療でしょ？」と信じているのです。だから、わざわざ歯科医師にそんなことを聞こうとも思わないし、自費診療の内容に耳を傾ける気が起こらないのです。

そこで「保険外診療って？」といったタイトルで1枚のA4レターにそれをまとめてみたのです。(P.22 参照)

保険外診療って？

歯とは一生付き合っていくなくてはならない。というのは誰もがみな知っていることです。なぜなら生命を維持するには、食事を楽しむ楽しまないに関わらず一生食事を取り続けなくてはならないからです。

保険診療は、元来“ものを食べるために歯が機能する”ことが中心です。そのため、保険診療で使うことの出来る診療内容・材料には制限があります。

しかし、現在では、社会が豊かになり、我々の生活の質自体が豊かになっています。それに伴い歯科業界としては“個人が健康でそして豊かな気持ちで”自身の歯を維持する治療法として、個々のニーズに応じた治療法や材質ができています。ただそれらはすべて保険外診療となります。

個々が感じる“豊かさ”が違うのと同様に選ぶべき“歯科治療”も様々です。

そこでここからは、ご自身が“健康でそして豊かな気持ちで”一生過ごすために必要な歯をもつために、我々からみた選ぶための4つのポイントをご紹介します。

【4つのポイント】

健康：食事を楽しめるかどうかの指針です。

歯の噛み合わせが大きな要因になります。例えば自分の歯であっても、肩こりなどの原因として歯の噛み合わせが挙げられます。人工歯を使う場合、ご自身の骨格や噛み合わせにマッチした歯を選びたいものです。これを適合性と言います。

審美：見た目の美しさに関する指針です。

笑った瞬間のぞく歯、お話する時の口元は、老若男女問わず第一印象に大きく関わります。素材の種類、そして色の美しさは、選ぶ時のポイントになります。

耐久性：素材の質と健康のバランスの指針です。

安全性：素材が人体に対する影響の指針です。

この2つは、歯だけでなく人体全体に影響する指針です。人工歯の素材によって溶解性というのがあります。これは長い間口の中に存在することで、素材が溶解してしまうことがあります。そうすると体質によっては人体自身にも影響してきます。また溶解すれば、噛み合わせにも影響します。

歯は千差万別です。保険であっても保険外であっても、また高価な治療がご自身に合っているとも限りません。我々は、患者さん一人ひとりにあった“健康でそして豊かな気持ち”を保てる歯、そして何より今ご自身が納得される治療を提供したいと思えます。

ぜひ歯科医師や受付まで、お気軽にご相談下さい。

このレターは、自費を勧めたい患者に限定して渡すのではなく、初診で来られるすべての患者に渡しました。普段手渡す資料の中にそっとしるばせて。

そのレターの趣旨は、患者に保険診療の実態を知ってもらう。そして保険外診療の位置づけを知ってもらうことでした。

すると、治療時に患者のほうから、

「私は保険制度に対して誤解していたかも……」

と質問が出たのです。その後、その歯科医師はいつものように自費診療に関する説明を行いました。

患者が無意識に抱いていた誤解が解ける瞬間です。

多くの歯科医師が、患者と和やかに信頼関係を維持したいと考えているのと同様、多くの患者は歯科医師とよい関係を築き、かつ信頼したいと願っているのです。しかし、患者の小さな誤解が、それを妨げます。

誤解している側である患者は、当然自分のそれに気づきません。その誤解がそっと解かれたとき、患者は歯科治療に対して正しい知識と関心をもつだけでなく、その歯科医師に対する信頼を深めるのです。

患者の勘違い①

保険診療は国が認めた十分な医療である

歯科医師の常識②

信頼関係が深まれば自費に繋がる

ある税理士が、悩んでいました。なかなか“値上げ”ができないらしいのです。

彼は今まで月5万円で税務サービスを行っていました。彼は常に価格以上の価値を感じてもらおう努力は怠りません。

一方で、彼にはある考えがありました。

それは普段からきっちり価格以上の仕事をして、お客さんとの信頼関係を深める。そうすればさらに深くお客さんと関わり、経営をサポートし、値上げをしていけるという考えです。

そんな考えから2年。ある日、意を決してお客さんに提案しました。

「来月からサポート内容の幅を広げたいと思います。そのため顧問料が月8万円になります」といった旨を情熱と気合をこめて熱弁しました。ところが相手からは一言、

「価格内のサービスでいいよ」
拍子抜けするくらいあっさりと言われてしまったのです。

*

信頼関係は大切です。

しかし、お金を支払ってもらうには、単に信頼関係ができているかどうかでは片付けられません。冒頭の税理士のように、元々月5万円を支払ってもらえる信頼関係があっても、月8万円は支払ってはもらえない。繰り返します。信頼関係は大切です。

しかし、それとこれとは問題が別。人は誰でも信頼できる人から買いたい。

でも、信頼しているからといって、価格度外視で買おうとは思わない。多くの人は意識的にしろ、無意識にしろそれに気づいています。だから人は、信頼関係のある人に金銭が絡む提案をするのがコワイ。

例えば、

- ・税理士がサポート内容を充実し値上げを提案するとき
- ・コンサルがサービスメニュー増加に伴い値上げをしたいとき
- ・美容師が、ついでに頭皮マッサージをすすめるとき
- ・歯科医師が自費診療をすすめるとき

「信頼関係ができているんだから、きっと相手はわかってくれる」「私たちは大丈夫だ……」と。

そう信じていたのです。

患者が期待していること

信頼関係が深まらなければ、自費診療に繋がらない。これはきっと確かだと思えます。

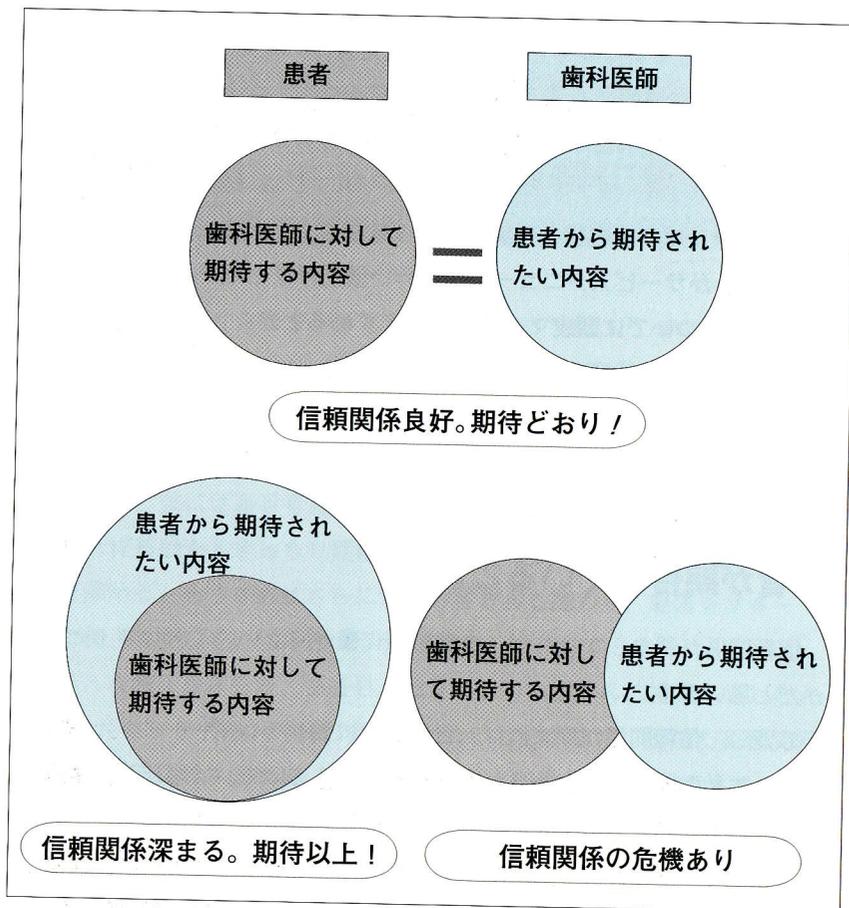
しかし、信頼関係が深まれば、自費診療に繋がるはず……。

これは私の経験上、ケースバイケース。どちらかといえば、希望的観測で終わることが多いです。

信頼関係が深まるとは、「患者が歯科医師に期待していること」と「歯科医師が患者に期待されたいこと」がイコールな状態で繰り返されたときに起こります。

「やさしく接してほしい」と期待する患者に対して「やさしく接する歯科医師でありたい」と考える歯科医師が、その言葉どおり実行すれば、信頼関係が深まることになります。

希望的観測で終わるのは「患者が歯科医師に期待していること」と「歯科医師が患者に期待されたいこと」にギャップがあるから。期待内容へのギャップです。

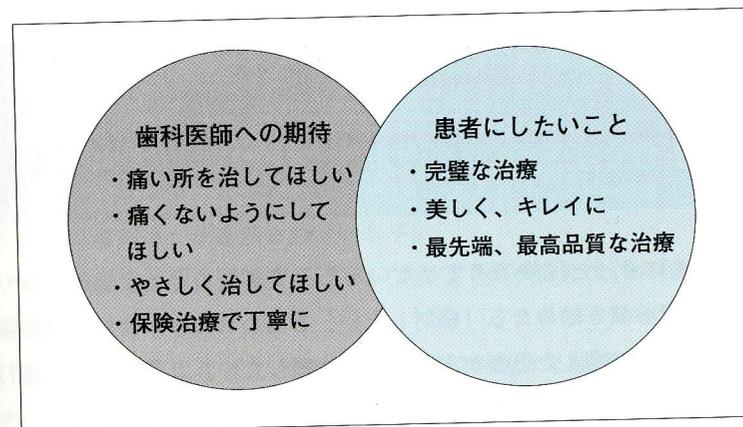


患者が歯科医師に期待していることは、

- ①詰め物が簡単に取れないよう歯を治療してくれる
- ②痛いところを治してくれる
- ③保険治療で治してくれる

患者にしてみれば、保険治療は国が認めた医療で、十分にいい治療ができるはずと信じているのだから、期待内容はそれに伴います。

そんな患者に向かって「自費になりますが、こんな治療がおススメです」という提案は、患者にとって豆鉄砲を食らったような気分です。



そこで素朴な疑問が浮かびます。

「今まで保険でやってくれて、うまくいっているのに、自費診療がなんで必要なんだろう?」と。

期待以上のことを行うことと、期待以外のことを行うこととはまったく意味が異なります。

なぜなら患者は「歯科医師はむし歯を削って詰めて治療をしてくれる」ことが歯科医師に対して許された期待内容だと思っているだけに、**本当は歯科医師にどんな期待ができるのかわからない**からです。

「歯科医師は虫歯を削って詰めて治療をしてくれる」であれば、保険で十分な治療をしてくれることが期待であって、それ以外は期待外です。しかし、仮に「歯科医師は歯を生涯に渡って健康に保つためのアドバイザーである」と患者が期待するようになれば、どうでしょうか?

「歯科医師が期待されたい内容」＝「患者が期待している内容」とならない以上、自費診療への抵抗感は拭いきれないのです。

患者の勘違い②

歯科医師は、むし歯を削り詰めて治療してくれる人である

歯科医師の常識③

自費診療は高所得の患者しか興味がない

「この人はきっと保険で済ませたいんだろうな」と思った患者にとりあえず自費診療を勧めたら「検討したい」と言われた。いかにも保険治療一辺倒そうに見えた患者から「自費で治療したい」と言われ、不意打ちをつかれた気分になった。

そのような体験はないでしょうか？

一方で「この人とは時間をかけて信頼が深まれば自費診療に繋がるだろう……」と思った患者がいつこうに繋がらない。私の説明不足？」と腑に落ちないときもあります。

「人は見かけによらない」そんなことを実感してしまう瞬間です。

自費診療とは価値観を内包している

「ファッションはユニクロで十分だが、食事はオーガニックで高級な食材を……」

「インテリアにはこだわらないが、オーディオにはとことんこだわりたい」

このように「高くてもいいモノを」と考える人が今増えています。しかし、それはすべてのモノに対して「高くてもいいモノ」ではなく、個々の価値観に合うモノが「いいモノ」です。

何十年も前の古くて、他人が着たジーンズを「いいモノ」だと思う人。壊れやすく、メンテナンスしにくい車を「いいモノ」だと思う人。興味のない人にしてみれば、欠点が目立つそれらのモノをヴィンテージだと貴重がり、手間がかかるがかわいいと感じる人がいるのです。

商品と自分の価値観との合致、そして価格を照らし合わせ費用対効果

を考える。これが「高くてもいいモノ」に込められている意味です。

昔、金歯を入れているおばさんをみると金持ちだと思ったものです。ゆえに、金歯に代表される自費診療は「金持ち」のイメージがついて回ります。そして今、金歯より優れた素材が多くなり、自費診療のイメージには「審美性」が追加されています。

極端に言えば、自費診療は「セレブ」で「美への追求」の価値観を内包しているのです。

私ここで気になることは、自費診療に内包する価値観が「審美性」や「セレブ」だけではないことです。そしてそれが多くの患者に知られていないことです。

普通の患者は、歯が治れば治療に興味ありません。だから「保険があるのに、なんで自費診療が必要なの？」という前提。それは車に興味のない人が「カローラがあるのに、なんでレクサスが必要なの？」と思うレベルです。ただ自費診療は高いだけ、特別な人のものだと思っているのです。

自費診療の正しい価値観・イメージが伝わらなければ、患者は「高くてもいいモノを」と自費診療に共感しようがないのです。

自費診療が決まる時、決まらないとき

ある歯科医師が私にふと教えてくれたことがあります。

「最近気づいたんだけど、自費診療って、その場で決まる時は一瞬で決まるし、決まらないときはどんなに時間かけても丁寧に説明しても決まらないよね」

「だから“決まらなさそう”な相手にその場であまり時間かける必要はないのかもね」

以前この歯科医師は、決まらないとき「自分の伝え方が悪いんだろうか？」と悩んだことがあるそうです。しかし、今はこの「場」の雰囲気判断しているそうです。

「決まるときは一瞬で」これは私も営業経験から実感していることでした。こんな営業ができたときはなかなか清々しい気分です。

“商品を通して相手とフィーリングが合う”そんなふうに私は捉えています。だから逆に

「この人にはこれは買ってもらわなくてもいい」

「この人と付き合いたくないな」

と思入れがある商品であればあるほど、このように感じることもあります。

自費診療へのこだわりや価値を感じていればいるほど、歯科医師もその価値をわかる患者に治療したいのではないのでしょうか？

自費は高額、審美的な治療だと思っている患者がいます。

一面それは正しいのだと思います。なぜなら自費診療だからです。

しかし、人は高いものだからお金を払うのでもなく、金持ちだから高いものを買うわけではありません。自分の価値に見合うものにお金を支払います。

「自分の信念と、お金の使い道を、完全に首尾一貫したものにしたい」これはアメリカのある雑誌の編集者が言った言葉です（パトリシア・アバディーン著：「メガトレンド2010」より）。

自費診療にどんな価値観が内包されるのか？

それは歯科医師が歯科治療という枠の中で、自費区分になる治療をどう考えているかといった価値観が反映されるものではないのでしょうか？

もちろん価値観とは押し付けられるものではなく、共感するものです。

患者の勘違い③

自費診療とは主に審美的なこだわりだ

歯科医師の常識④

患者のニーズは治療期間の短期化

少し辛口で言います。

正直いって、私は初診で行くと「うんざり」思うことがあります。それは「インフォームド・コンセント」という名のもとに具体的にかつわりやすく治療について話してくれる歯科医師はいますが、治療期間を明言してくれる歯科医師は少数です。

治療期間の明言まで期待するのは無理でも、だいたいの目安さえ言ってくれない歯科医師が多いのです。

歯科医院というのは、患者にとっては少し特別な場所です。なぜなら、完全受身だからです。チェアに座ったら後は口を開けてなすがまま。逃げることも反論することもできない状態。「早く終わって帰りたい」。

どんなにステキなスタッフの笑顔を見ても、歯科医院を出るときはほっとします。

わからないものからは逃げ出したい、それが人間

歯科治療は患者にとって、物理的にも精神的にも完全受身な治療。治療自体は当然としても、治療内容も治療方針も選ぶ余地がない医療です。

人は無意識にも、状況・物事を把握したい、コントロールしたいと思っています。海外旅行のパックツアーに身をゆだねるのは安心でも、言葉もわからない異国の地で、現地の見知らぬ人について来いといわれたら不安極まりない。なぜなら、どこへ連れて行かれるのか、いざというとき、どうしたらいいか？今置かれている事態が把握できなければ冷静な判断ができないからです。

●●● 状況・物事を把握したいのは、人の防衛反応

歯科治療のような“受身”は人をなんとなく頼りなく不安な気持ちにさせます。

それが「ここから早く出たい」→「治療が早く終わってほしい」→「とにかく治療は短期間で」という気分させています。

*

こんな患者の気持ちに拍車をかけることがあります。それはいつも思っていた以上に、むし歯が見つかってしまうことです。

「えっ？ 痛くないけどむし歯なんだ……」

「ということはまた削る」→「通院が長引く」

こういった連想は早いです。正直、誰でも重箱の隅をつつかれるようなことを言われればうんざりします。患者にしてみれば、お口の中をスミからスミまでチェックされてむし歯を見つけられる。そんな気持ちです。

「普段、歯磨きは怠らないのにな〜」と思っているだけにながかりした気分になるのです。

「治療をなるべく早く終わってもらえない！」

これは患者のニーズというより、歯科治療は100%受身という諦めからくる心の叫びなのです。

選択できる安心

ある歯科医師と話していて初めて知った存在があります。それは「治療計画表」というもの。患者にとってみれば、どの歯をいつのタイミングで治療し、いつごろ治療が終わるのか？ が理解できるものです。

こんなものが世の中にあることを知りませんでした。場合によっては、今、治療するか、治療しないか患者が選べることもある。

それまで私は、歯科医療とは治療の選択肢が1つしかないものだと思っていたのです。医科には見立てがあり、治療方針パターンがある。それを患者が選べることもある。末期ガンなら延命するかしないかと

いった選択肢があるが、歯科にはないと思っていたのです。

それが「治療計画表」なるものを知ったことで、患者は全体の状況を把握できる。ときに選べる手段があることがわかったのです。これは、患者にとって明るいニュースです。なぜなら全体を把握できたうえに、**自分が選んだと**感じられるから。

コンビニに行って1種類のおにぎりしかなければがっかりしますが、いくつも種類があると、満足感を覚えます。たとえいつも選ぶおにぎりが、昆布でも。

それと同じように、**人は全体を把握し、選べると安心**するのです。歯科治療には選択肢がない。そのうえいつ治療が終わるかもわからない。この「ないない尽くし」のなかで漂うのはあきらめムードです。

そのようなときに自費診療を提案されれば「これ以上面倒な話はやめてほしい」。患者はそんな気分になっているかもしれません。

●●● どんな治療がされるのか？ かかる期間は？

たとえそれが患者にとって選択の余地がなくても全体を把握できる。そして歯科医師がすすめる内容は、自分のベストな治療だと認識できる。そう思えたとき、患者にとって治療期間の短期化というニーズは、二の次です。元々そのニーズは、諦めや不安の産物だからです。

患者の勘違い④

歯科医師の腕は見立てではなく技術だ

患者の勘違い⑤

歯科治療方針は1つしかない

患者にとって理想的な歯科医師とは？

『自費診療にこだわっている歯科医師は信頼できる』と私が思うようになったのは、1人の歯科医師との出会いです。

私はユメオカでの活動を通じ、今まで約100人以上の歯科医師と個別に話をしてきました。

その経験は、私が患者の立場で漠然ともっていた歯科医師へのイメージにいくつかの変化をもたらしました。しかし、1人の歯科医師との出会いは、明確に私の意識を揺さぶりました。

「こんな歯科医師がいるんだ！」とワクワクしたのです。

なぜならその歯科医師が私の今までもっていた「歯科医師」に対する常識を覆してくれたからです。それはなんとなく“患者”として歯科医療全般に抱いていた不安を解消してくれた感じでした。

そして、私の意識が揺さぶられたのは「1人の人間」として刺激を与えられたからです。

「自費診療は決して毛嫌いすべきものじゃなかった！」

歯科医院のコンサルタントを始めて私が気づいたことです。それ以上に生まれてはじめてそう思いました。

私は元来歯にトラブルがありません。だから歯科医院に対して個人的に嫌な思い出も特別ありません。それでも正直いって歯科医院は「できれば行きたくない所」です。同時にたいした根拠もなく思っていました。

「なんで保険診療があるのに自費診療を受けなきゃいけないの？」

「国に認可されている医療以上に必要なものはない」と。

世の多くの患者もそう思っているようです。

われながら思うに、患者は疑い深いうえに理解力が乏しく、先生の話



を聞いていないもの。そんな患者の自費診療への抵抗や誤解を感じて、てこずっている歯科医師は多いんだと、私は歯科医師と話す機会をもつようになって知りました。

それでも、大変だな～程度にしか自費診療について関心をもっていなかったのです。

しかし、ある歯科医師との出会いで、私は自費診療に対してすっかり関心を抱いてしまったのです。それが先述した歯科医師です。

それまで自費診療を患者に勧めることになんらかの抵抗を感じていた歯科医師には大勢会いました。ですが、自分が提案し提供する自費診療に対し「患者さんの人生を変えることができる」と強い信念と確信をもって取り組んでいる歯科医師に会ったのは初めての気がしたのです。私は圧倒されました。

「自費診療がベストだ」という証拠は何か？

実際冷静になってみると、素人の私は、知れば知るほどわからない。それが自費診療の存在です。

歯科医師ではない私には、どこまでいってもわからないことばかりです。患者には未来永劫知ることのない、歯科治療への判断能力。

「今の保険制度では限界があるのか？ 本当に歯のために最適な治療はやはり自費になってしまうのか？」と自分のもっていた常識を覆された驚き。

一方で「万一、腕の悪い歯科医師に当たれば、保険も自費も関係ないな。しょせん腕のよし悪しは、私にはわからないしな……」といった拭い去れない不安。

そもそも誰もむし歯にも歯周病にもなりたい人はいません。なのに、楽しみにしていた旅行の前や、大切な商談の前に、歯が疼きだすのです。患者が歯科医院に行くときは、そんなちょっとネガティブな気分なときです。ネガティブなときは「面倒くさい」「だるい」「考えたくない」気分になります。

そのうえ、患者のなかには、歯が疼いたこと以上にネガティブな気持ちになっている人もいます。今までの歯科医院体験が嫌な思い出しかない人。歯科医院はなんとなく怖くてむし歯を放置してしまっていた人。

こんな人は「頼むから怒らないで。嫌な顔をしない歯科医師であって欲しい！」と切実な思いをもっているのです。

そんな患者にとっての“救い”は、結局のところ「この先生なら助けてくれるのではないかと？」と感じられること、といっても過言ではありません。究極のところ、100%正しい治療を求めているわけでも、保

険治療を求めているわけでもありません。

一方、歯科医師は複雑です。歯科医師は、勘違いとネガティブな気持ちを抱えた患者に日々会わなくてははいけません。

医療は、他の業種と異なり失敗が許されない仕事です。だけど

「できればよい治療を保険で行ってあげたい」

「患者に金銭的な負担をかけさせたくない」

と考えています。

仮にこの患者には、自費の範囲の治療で行ったほうが良い治療になりそうだと思っても、いろいろ考えると「100%正しい判断は難しい」と感じる時もあるのではないのでしょうか？

「正しさ」を探せば互いに複雑になるばかりです。しかし、患者の多くは「100%正しい治療」を探しているわけではないはず。たくさん歯科医院があるのだから、自分にあった医院を見つけたい。納得できる治療を受けたいだけ。

患者のあらゆる誤解。その根本は「保険治療で十分な医療だ」と信じきっていることです。自費診療を受け入れる気がないのではなく、知らないのです。

知らない故に、患者にしてみれば、自分にとって最適な治療を選択できずにいるだけかもしれないのです。そして患者はいつも「医療人には医療人であってほしい」のです。

歯科医師が治療に対してもつ信念。そして、それを常に裏付けていくための研究や学びを怠らない姿勢。患者には治療そのものを見極める判断力はありませんが、そんな歯科医師の姿勢を感じる力があります。そして共感できる歯科医師の治療であれば後悔しない。少なくとも私はそう思います。

その象徴が、歯科医師にとって唯一自由裁量が認められる自費診療だと私は考えます。

自由に比例して責任も大きくなる。自由に比例して価値観も反映され

る。自由診療でいえば、価格付け、自身の治療技術への自己評価、そしてその治療を選択するかどうかさえ反映されるのです。

私が、1人の歯科医師と出会って衝撃を受けたように、少なくとも患者は**医療人としての信念に触れたとき、共感し、安心や納得を感じる**のではないのでしょうか？

患者の心の疑問や不安を受け止めたうえで、最後に背中を押してくれる**歯科医師**。そんな心強い歯科医師を探しているのではないかと私は思います。

結局、歯科医師にとっても患者にとっても、自費診療は、歯の健康を守る歯科治療の選択肢の1つでしかないのですから。

【ビジョナリークリニックが目指す歯科医師と患者の信頼関係】

- ・ 歯科医師は自費診療を堂々と勧める
- ・ 患者は喜んで受け入れる、あるいは患者は萎縮することなく断れる

医療から 医療サービスへ