

## 予防管理型歯科医院の 未来と可能性

兵庫県神戸市

ユメオカ LLP / 予防歯科医院構築コンサルタント

丹羽浩之 *Hiroyuki NIWA*

“患者が定着する予防管理型歯科医院”  
の確立を目指して

歯科医院の診療は、今や治療中心から予防中心の「むし歯にならない口腔内環境づくり」を目指す“予防管理型歯科医院”へと変化しています。その背景には、医療本来の目的以外にも、定期的な来院を促す「定期的な安定収入の確保」という必要性があります。

それにもかかわらず、筆者がこの6年間で受けた相談の多くは「予防歯科への移行の仕方がわからない」、「新患は毎月30人来るが、リコール数は全然伸びない」というものです。その根本的な要因は何でしょうか？

コンサルティング活動を通じて、仮説検証を繰り返したところ、ある結論に至りました。結局どんなに歯科医院が予防に力を注いでも、患者さんが通わなければ、予防管理型歯科医院は確立されないということです。

本連載では、筆者がこれまでコンサルタント活動で多くの歯科医院と築いてきた“患者が定着する予防管理型歯科医院”の確立の仕方についてお伝えしていきます。

先に結論をいうと、予防管理型歯科医院の確立に最も必要なファクター、それは「患者の心理ステップ」です。「患者の心理ステップ」を無視しては、最先端の医療も高度なコミュニケーションスキルも宝のもち腐れです。

今回は、「患者の心理ステップ」と予防管理

型歯科医院の確立について述べたいと思います。

予防管理型歯科医院が根付かないワケ

予防中心に移行する歯科医院の多くは、次のことを行っていると思います。

- ① 予防の重要性について説明をする
- ② リコールハガキを出す

これらの取り組みは一般的ですが、実際には一部の患者さんにのみ有効なのです。一部とは、予防意識の高い患者さんです。都会か田舎かを問わず、各歯科医院の患者さんの約2割ほどが存在します。このような患者さんを私は“関心層”と名付けています。

では、残りの8割はどういう患者さんでしょうか？ まず、残念ながら、何を言っても好意的に受け取れない“拒絶層”が、約2割存在します。その一方で、患者さんの約6割は、“無関心層”です。歯科医院の言うことだから耳を傾けてはいるけど、無意識にも右から左に聞き流している患者さんです。

予防管理型歯科医院を確立するには、この6割の無関心層を通院に促す必要があります。

予防管理型歯科医院に求められる  
医療サービス

多くの歯科医院が行うアプローチは、なぜ“無関心層”には有効でないのでしょうか？ 端的に言えば、「患者さんのため」の誠実なものであっても、「患者の立場」に合わせた

アプローチではないからです。両者の違いは、“同じ目線かどうか？”という点にあります。

例えば、プロカメラマンと趣味のカメラ好きは、知識やスキルなどの観点では全くレベルが異なりますが、カメラに関心があるという共通点において同じ目線で会話が成立します。同様に、歯への関心という観点であえて2つに分けると、歯科医院と2割の“関心層”は同じ目線に立てるため、「患者さんのため」のアプローチは有効ですし、感謝もされるでしょう。“関心層”とは幼いころより歯の悩みが尽きない苦勞人であることが多いのです。

しかし、カメラに興味がない人にはプロカメラマンのウンチクは耳に入ってこないように、“無関心層”にとって「患者さんのため」のアプローチは、馬の耳に念仏です。“無関心層”には「患者の立場」で考えられた「患者の心理ステップ」に沿ったアプローチが医療サービスとして必要になるのです。



### 予防管理型歯科医院が作る未来

歯科医院で積極的にアプローチしたつもり

はないのに、予防からホワイトニング、自費補綴、アンチエイジングへと治療を深めていく患者さんが、あなたの歯科医院にもいませんか？ 人間とは欲を高めていく生きものである。例えば、自動車は当初「交通手段」であったのが、「スペックのいいもの」、「カッコいいもの」へと欲が高まり、「燃費」や「環境への配慮」も期待されるようになります。

欲が高まる瞬間は実体験にあります。おそらく、積極的な患者さんには、むし歯の苦勞体験から予防の徹底、そして審美へと自ら欲を高めた方がいるはずで、このことは6割の“無関心層”にも無関係ではありません。つまり、「患者の心理ステップ」に沿ったアプローチにより、彼らの「予防」への意識を高め、「歯の健康」への“入口”を用意できるのです。歯科医院は「治療を受ける場所」ではなく「心身の健康を得る場所」となり、更に大きな期待を寄せられることでしょう。

次号からは、“無関心層”が「患者の心理ステップ」に沿って予防管理型歯科医院へ定着するステップを具体的に紹介していきます。

#### 【読者プレゼント企画】

#### 『徹底解剖！患者の心理ステップ★初診カウンセリング実演DVD』プレゼント！

リコール率や自費率の向上に繋がるカウンセリングには、フレーズや流れの一つひとつに目的があります。本記事でご紹介した“患者の心理ステップ”に沿った初診カウンセリング（約10分）がわかるDVDを差し上げます。動画と音声により、患者さんとのやり取りをリアルにイメージしていただけます。数に限りがございますので、歯科医院の院長に限定させていただきます。ご希望の方は、氏名・歯科医院名・メールアドレス・ファクス番号・住所をご記入のうえ、FAX(03-4570-5940 [24時間受付])までお申し込みください。

氏名：	医院名：
メールアドレス：	ファクス番号：
住所：	

※ご記入いただいたメールアドレスには、「初診カウンセリング・マニュアル」をご送付いたします  
※本読者プレゼント企画は、2011年1月31日(月)で終了いたします