

“予防管理型歯科医院” 実現のための近道とは？

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*

大きな改革は小さな改善から

「“予防管理型歯科医院”を実現するために、「リコール数を増やそう」と考えると、一瞬気が重くなりませんか？ 一般的に、『リコール数を向上するためには、既存の診療システムを作りかえ、スタッフ一丸となって歯周病などの専門知識を学び直す』ことが必要だと考えられています。更に、「既に一杯の予約枠にどうやってカウンセリングの時間を取るう？」、「スタッフは付いてきてくれるだろうか？」など、課題は山積みになります。

基本的に人間は、大きな変化に抵抗感を示します。一度に大きな改革を行い、前進する歯科医院もありますが、それは過去に小さな改善を繰り返し、改革への免疫があるからです。つまり、まずは小さな改善を行ってから、大きな改革を成し遂げる必要があるのです。

“予防管理型歯科医院”を実現する代表的な手法に、初診カウンセリングがあります。上手くいけば、リコール率はすぐに向上しますが、実践の壁は高いでしょう。初診のアポ枠を20分増やしたり、そのために大幅なシステムの見直しが必要になるからです。

そこで今回は、どのような歯科医院でも実践できる改善策を紹介します。この改善策はゆっくりとスタッフに伝わり、歯科医院と患者さんの信頼関係を深め、リコール率の向上

へと繋がることでしょう。

治療完了後が分かれ道

読者の先生方は、治療完了後、患者さんにどのような説明をしていますか？ 例えば「今日で治療が完了になります。治したお口の状態を維持するためには、歯磨きだけでは限界があります。当院ではメンテナンスという処置を3ヵ月に1回行っており……」という説明が一般的によく見られます。

前回お伝えしたように、患者さんの種類には、メンテナンスに関心がある“関心層”とそうでない“無関心層”がいます。どの歯科医院にも前者が2割ほど、後者は8割ほど存在します。一般的に治療完了後に行う説明は、“関心層”に向けられています。つまり、大半の“無関心層”には通じていないのです。

説明に対して「ハイハイ」と受け流したり、説明が終わるなりチェアから飛び降りようとする患者さんをだれもが知っていると思いますが、これは患者さんの“心理ステップ”を考えると理解しやすくなります。“関心層”は、歯科医師に対して、心理ステップの“関心”ステップにいます。数学者が一般的には眠り薬にもならない小難しい本に没頭できるように、“関心層”はメンテナンスに関わる話であればどのような話にでも耳を傾けるでしょう。しかし、“無関心層”は心理ステッ

プの“安心感”にも達していない層なのです。つまり、“無関心層”には“無関心層”の心理ステップに合わせたアプローチが必要なのです。そして、そのアプローチこそが“完了比較カウンセリング”と筆者が名付けたものです。治療完了後の説明を2割の“関心層”に向けるだけでなく、8割の“無関心層”も取り込むためのカウンセリングです。



“完了比較カウンセリング”のキモとは？

まず、“無関心層”の心理ステップを確認してみましょう。前述のように、“無関心層”は“関心”ステップにも行きついていません。「治療が終わってよかった。これで当分、歯科医院には来なくていい！」という安心感はあるのですが、この状態は心理ステップの“安心感”とは無関係です。“完了比較カウンセリング”では、患者さんが歯科医師の話に“関心”をもつように、説明前に質問します。

例えば、「これまでの治療を振り返ってみていかがですか？」と質問し、「治療の振り返り」から会話を始めるのです。

治療前後の口腔内写真を見せて、「ご自身の口の中を見るのは皆さん抵抗がありますが、これが治療前後の写真です。これまでの治療を振り返ってみていかがですか？ 大変でしたか？」と切り出すことで、患者さんは先生方の話に“関心”をもたざる得なくなります。なぜなら、振り返ることで「(治療の) 大変な思いは二度ととしたくない」という気持ちを思い出せるからです。

患者さんに嫌な気分を思い出させることなく、治療のつらさや成果を振り返り、一緒に確認することで、患者さんと先生方との間に“共感”が生まれます。患者さんは先生方の説明を聞きたくなることでしょう。

そうすると、単にメンテナンスに繋がるだけでなく、これまでルーチンで行ってきた説明が形式的ではなくなり、スタッフや患者さんとの心通う時間になるのはいうまでもないと思います。



今回は、予防管理型医院の収益モデルの考え方についてお伝えしていきます。

【読者プレゼント企画②】

『完了比較カウンセリングと2-6-2の法則 CD』プレゼント！

本記事でご紹介した“完了比較カウンセリング”は、誌面の都合上、部分的にしかお伝えできていません。そこで、“完了比較カウンセリング”の3ステップのポイントをまとめたCD（弊社のセミナーより20分の編集録音）を、更に詳しく知りたいという院長、限定100名に無料で差し上げます。なお、数に限りがございますので、歯科医院の院長のみを対象にさせていただきます。ご希望の方は、氏名・医院名・住所・ファクス番号・メールアドレスをご記入のうえ、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、「完了比較カウンセリングのセミナースライド」をご送付いたします
※本読者プレゼント企画は、2011年2月28日(月)で終了いたします