連載 会社の流儀 ㊴㊾

ビジョナリーマネジメント80（東京）

なぜ歯医者は行きたくない場所か？ 歯科医と患者とのギャップとは

歯医者は、今この瞬間にアンケートを取っても「できれば行きたくない場所」のトップ3に入るだろう。なぜ、そうなのか。

「歯科医院でのつらい経験が発端で、歯医者嫌いになった人は多いでしょう」

こう話すのは歯科医院向け中心の経営コンサルタントとして実績を上げている、ビジョナリーマネジメント80の渥美公敬代表だ。

聞くと、歯科医と患者とのギャップが問題の根本にあるという。例えば、保険制度適用の治療は患者にとって「国が認めた良い治療」との誤解があり、逆に体に優しく見た目も自然な保険外診療（自費治療）はオーバーワークと思われてしまう現状がある。

「本当に良い治療は保険適用外になってしまう、日本の保険制度もいけません」

1960年代、当時は日本中に虫歯が溢れ歯科医院に行列が出来た時代。国民を最低限噛める状態へ戻すための応急処置的な治療を保険対応とした。その後、医療技術の進歩により天然の歯に近い材料や治療法も登場したが、保険適用の認可は進まないどころか現在の日本は医療費削減の方向にあり、適用範囲はむしろ縮小傾向にある。

「歯科に保険が適用されない国では、治療費が高額なので予防への意識が高い。しかし日本は中途半端な保険制度のお陰で、『痛くなって行けばいいや』と歯への関心は低いまま。歯科医院は患者へ必要性を啓蒙するためのコミュニケーション力が求められるのです」

だが、治療技術にばかり目を向ける歯科医にとって「コミュニケーション＝説明」と誤認してしまうことが、逆に患者とのギャップを広げる結果になってしまうと渥美代表は話す。

カウンセリングを提案 「患者を人として見る」

「熱心に説明しても伝わらないのは、患者の心理状態が理解できていないからです。例えば、不慣れな場所で不安な患者に、論理的な話をいくらしたとしても歯への関心は深まりません」

せっかく技術を磨いていても、それが患者に伝わらなければ無意味。そこで渥美代表は診療の流れにカウンセリングのシステムを入れることで、患者にとって「行きたくない場所」から「行っておいた方が良い場所」へ変わる仕組み作りを提案している。

「人は共感されたい生き物なので、まず医院側が患者の気持ちを汲み取ることが重要。すると医院の話に聞く耳が持てる。その状態で正しい情報を伝えることで、患者も予防や自費治療の重要性が理解できるのです」

詳しい内容は、左記のホームページにある。（亀）

渥美 公敬 代表

【会社データ】
本社＝東京都品川区西五反田1―32―4
☎＝03―3490―6479
設立＝2006年3月
事業内容＝コンサルティング
歯科カウンセリング教材の販売に特化した専門サイト＝http://www.yumeoka.jp
歯科医院経営コンサルティングのサイト＝http://www.visionary-m.com

歯科医院を取り巻く3つのギャップ

❶ 保険制度に対する誤解
患者：保険治療は「国が認めた良い治療」
医院：保険治療は「最低限の処置に留まる治療」

❷ 歯科医院に対する認識
患者：できれば行きたくない場所
医院：健康の維持・増進に不可欠な場所

❸ 院長先生の葛藤
医師の立場：患者が望む治療を提供したい
経営者の立場：医院発展のため収益を上げたい

これらのギャップ解消で、患者から選ばれる医院へ