

Management Club Report

Nov.2023/Vol.251

Monthly Opinion 《歯科医院、もう一つの真価》

10月後半のメルマガで向がとり上げておりました九州の歯科医院でのちょっとしたエピソードは、大変素晴らしいものでした。約束時刻どおりに診療が始まり予定時間内に終了する診療態勢に感服した来院者が「新幹線のごたんね！」とその感動を受付に伝えると共に、たまたまエレベーターに乗り合わせた他の受診者にそのことを伝えただけか、ドクターやスタッフの対応や姿勢の素晴らしさに感化され、自らが経営する理髪店にそれらを採り入れたという話には少なからぬ感動を覚えました。歯科医院が期待され重視されるものは医療設備や医療技術ばかりではありません。どのようにして理解や共感を得られたのかという、技術以外の対応力や運営システムの素晴らしさも忘れてはならないことを改めて気づかせてくれるエピソードでした。私どもでは24年に及ぶ歯科医院組織力強化研修を通してつちかったノウハウを、研修時に使用する資料としてまとめ『研修シート』として保存しています。その数は凡そ300を超えるほどになっておりますが、その中にこの素晴らしいエピソードに重なる『美しい歯科医院が創り出す真価』という1枚があります。それを全文紹介しながら、美しい歯科医院の本義について考えてみようと思います。

1

美しい歯科医院が提供するもう一つの価値

美しい歯科医院が創り出す真価

この表題でまとめられた研修シートは2種類あります。一つは文章での解説書で、もう一つはその内容を分かりやすくイラスト入りで表示したものです。まず、文章による解説書の全文を以下に掲載いたします。

歯の健康は笑顔や爽やかさを創り出すと共に、全身の健康へと繋がり、精神的な満足度を高め対人関係をも好転させ、更には仕事や趣味の領域での成果を高め、社会的な満足度を上げることへと発展します。

この肉体的、精神的、社会的満足度を高めることが Well-being（継続的に良い状態が続く＝真の幸福感）の度合いを高めることになります。歯科医療はまさに顧客幸福を実現することのできる幸福度の高い仕事であると言えるでしょう。

社会的満足度を高める仕事や趣味の分野での成功は、このように健康と良好な対人関係の構築が大きく影響します。そこには口腔内の健康回復と増進が大