Management Club Report

Mar.2017/Vol.171

Monthly Opinion　≪新時代の“成功街道”を進む≫

歯科界にはデンタルＩＱという言葉が存在します。歯科治療に関する理解度という意味でしょうか、「この地域はデンタルＩＱが高いのでやりやすい」とか「デンタルＩＱが低過ぎて自費は期待薄」などと使われることが多いようですが、そのような表現だけでデンタルＩＱを捉えますと、歯科医院が増収を目指すための自費率向上に向けた一種の指標に過ぎないように感じられてしまいます。

しかし、本来デンタルＩＱを高めることは、国民の健康増進を図る上でも、歯科医療の発展を加速させる上でも不可欠な要素であり、医療機関たる歯科医院が担わなくてはならない極めて重要な活動と言うべきです。歯科医院が経営的に豊かになるかどうかは、その使命を果たすことにかかっており、結果とし経営発展に結び付いていくものと考えるべきでしょう。そういう意識を持って地域住民のデンタルＩＱを高める努力を不断に行うことが大切です。

そのためには、歯科治療に関する正しい知識と、全身の健康に歯が深く関わっていることなど、歯の重要性をしっかり説明し納得させることが大事ですが、果たして納得が得られているのでしょうか。伝え方や伝える場面や環境やシステムなどに納得性は備わっているでしょうか。それが欠けていれば伝えたくても、伝えたつもりでも伝わってはいないことが大半です。

先月号でお伝えした『早期完治システム』は当にこの納得性を高める環境整備の一環です。前回のレポート発表と同時くらいに、「共感した」という方お二人から感想が寄せられ驚きました。このことは『沈黙の共感者』がかなり存在することを物語っており、執筆者として大変心強く感じたものです。今回はその声に意を強くして、更に納得性を高める環境整備の実践対策を述べたいと思います。

ディズニー流の応対を歯科医院に持ち込み、患者に媚びるかのような対応が勝ち組製造の原動力ではありません。歯科医学を学び臨床経験を積んだ専門家としての権威と、真の患者本位のシステムのもと、凛とした姿勢で礼儀正しくデンタルＩＱ向上に全力投球する、新時代の“成功街道”を進んで行きましょう。

1　“真の顧客本位歯科医院”のシステムとは？

「黙って座ってお任せ」の絶対権威

「患者にしっかり説明をして同意を得てから治療に入る」

誰が考えても当たり前の手順だと思いますが、改めてそのようにしなくては