# Management Club Report

## Aug.2018/Vol.188

## Monthly Opinion　≪必須のリスク・マネジメント≫

『第３回歯科医院内外トラブル対策シンポジウム』の開催が迫って参りました。このシンポジウムは、主催者としては当然ですが、その立場を超えても、大変貴重なものであると思っています。

ただ、残念ながら「トラブル対策」というテーマ自体が、あまり触れたくない内容が詰まった暗めのイメージを持たれているせいでしょうか、あるいは増患増収に直結するものではないためでしょうか、これまでもそうですが、特別な人気を博すということがありません。やはり多くの院長先生方から求められているテーマは、「医院の活性化推進」といった前向きで元気の出る内容であるのかもしれません。

しかし、この社会の中で事業を発展させていくために必要なことは、「どうしたら収益が上がるか」を考えることと並行して、事業の発展を阻害する危険因子に対する防衛策も考えていくことです。

これらはアクセルとブレーキ同様、どちらも不可欠なことで、同時に稼動させることはありませんが、どちらも常に稼動できるようにしておかなくてはなりません。

「こうすれば増患に直結する」「〇〇システムで自費率倍増」ばかりでなく、「誤解を受けた治療説明、傾向の分析と対策」や「人物印象、採用前と採用後の落差の分析」「インシデントが多発する時間と場所と状況」といった地味な研究もしっかり行うべきなのです。

今回のシンポジウムは５人のシンポジストの先生方に個別テーマでの講演を行っていただくほか、このような危機管理対応について特別にテーマを設定し、院内で危機管理に関する討議がスムーズに行えるような「討議スキーム」の紹介なども入れ積極的な討議を行ってみたいと考えています。勤務医の方も含め、医院の管理職階の方たちがご一緒に参加されると大変効果的です。

## 1　振り返ってみよう、穴だらけになっていないか？

### ある歯科医師の素晴らしい書評

このレポートを書き始めておりましたところ、『日本歯科新聞 8 月 21 日号』が届きました。7 ページに読者投稿欄があり『「おもてなし」という残酷社会』（榎