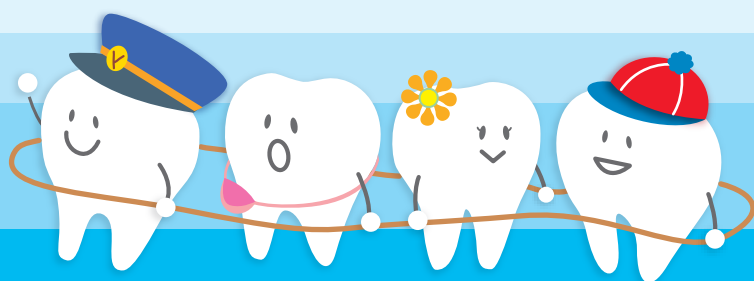


秘 報告

# 行列の出来る 歯科医院 実践報告



東大阪市の  
ワクワク楽しい歯科医院を  
訪ねて



(株) 経営戦略研究所 社員 根本和馬 レポート

# はじめに

こんにちは！ ヨリタ歯科クリニック 院長 寄田幸司です。

今回の小冊子はなんと、**当院のメンバー以外のライター**のものです。

しかも、この小冊子は一般公開を前提に書かれたものではありません。

そのため、「**秘**報告！行列が出来る歯科医院 実習レポート」と題した小冊子は、今までとは違う角度から**当院を評価したもの**です。

言いかえれば、来院する**あなたからの視線**により近いものです。

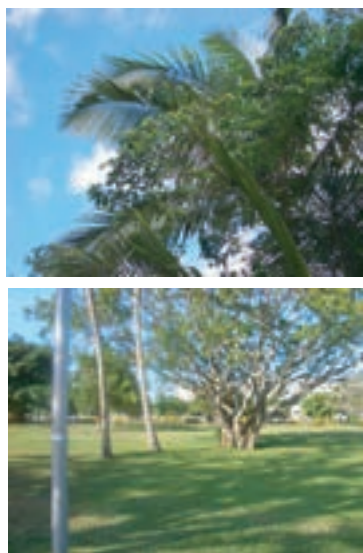
歯科医療にたずさわった経験のない彼が突然「**本物の歯科医院を見たい**」

という思いから、当院に**7日間実習に訪れました**。

（実習が決まってから当院を訪れるまで、**たった3日**）

そして実際、体験したもの、学んだものを**レポート**にしてくれました。

彼の名は**根本和馬**さん。**㈱経営戦略研究所**に勤務です。



そして、その**研修報告レポート**が今あなたが手にお持ちの  
小冊子になりました。

ご興味のある方は、是非お読みください。

まだ**あなたの知らないヨリタ歯科クリニック**に出会うことでしょう。

## ー ヨリタ歯科クリニック 実習1日目（初日）ー

### [本日の目標]

スタッフと患者様の会話を、注意深く聴くようにする

### [気付いた事・感じた事]

- 1、職種を問わず、患者様の**目線に合わせて話しかける**ようにしている
- 2、スタッフから進んで、**患者様とコミュニケーション**を取っている
- 3、父親が治療中に、**子供を同じユニット内に同席**させていた
- 4、診察前に「**暑いところ（遠いところ）、来てくれてありがとう**」と**優しい言葉**をかけていた
- 5、患者様に、**笑顔**が多い
- 6、**子供を連れて来院**する、患者様が多い
- 7、保険証やお金の**受け取りを立てて行う**ようにしていた
- 8、単に治療金額を言うのではなく「**写真を撮りましたので**」や「**金属を入れましたので**」等と**“内容”まで付け加える**ようにしていた
- 9、治療に没頭するのではなく、他の患者様が入ってきたら**“こんにちは”と挨拶**していた
- 10、**院長自ら**受付に行き、**患者様とコミュニケーション**を取っている
- 11、受付に、「**今日は何の日？**」コーナーがある

## 根本レポート

- 1 2、「今日のラッキー星座」に該当する患者様には、アンケートを書いて頂いて歯ブラシをプレゼントしている
- 1 3、清算を終えた患者様が、スタッフと談笑している場面が多い
- 1 4、治療を終え、“今この場で薬が飲みたい”という患者様に対し、素早くコップを持って行っていた
- 1 5、予約表が色分けされていて、一目見れば分かるようになっている



ヨリタ歯科クリニックのキーワードは“安心”であると思う。  
歯科医院は「歯が痛いから行く」という、マイナスの感情で訪れる場所。

しかしヨリタ歯科クリニックを訪れる患者様は、  
クリニックのドアを開けた時の表情が、  
普通の歯科医院のそれとは異なり、明るいのである。

その理由は何故かと考えたときに、解答へと導いてくれるのが、  
冒頭に述べた、「安心」なのではないかと、私は思うのだ。

まず気付くのは、スタッフの患者様に対する接遇のレベルが非常に高い。  
具体的な内容は「気付いた事・感じた事」で記載している通り。

## 根本レポート

これを行えば、患者様は「**安心しない訳がない**」。

次に子供連れで来院するケース、子供が兄弟で来院しているケース等、ヨリタ歯科クリニックは「**子供**」がキーワードの一つ。

定期的に行っている「**カムカムクラブ**」がその**原動力**となっているのは、言うまでもない事である。

では子供患者を増やすには、単に「カムカムクラブ」のような**子供クラブを設立すれば、それで結果が出る**のかというと、当然ながらそうではない。

それでは“**形だけの子供クラブ**”になり、全く機能しないまま、いつのまにか消滅してしまうのが目に見えている。



では「カムカムクラブ」のような**機能する子供クラブ**を作る為には、どうしたら良いのかというと、やはり冒頭に述べた「**安心**」が**重要**ではないかと思う。

何故なら**子供クラブへの参加**というのは、子供が自主的に参加を決めるのではなく



## 根本レポート

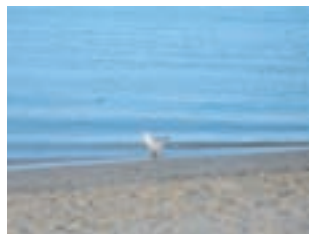
(まれにそのようなケースもあるかも知れないが)、  
その**親が子供と相談しながら参加を決める**からだ。

その親が“**このクラブなら安心して子供を参加させられる**”  
という気持ちにならなければならない。

そのような気持ちになってもらう為には、やはり「**気付いた事・感じた事**」  
で記載したような**日々の接遇の積み重ね**が大切なのだと私は思う。

更にスタッフに対しては、受付ではなく“**スマイルクリエーター**”とし、  
助手ではなく“**健康アドバイザー**”としている。

たかが呼び名かも知れないが、  
実際にスタッフがその業務を行おうとした時に、院長から  
「あなたは**受付**だからね」と言われるのと  
「あなたは**スマイルクリエーター**だからね」と言われるのでは、  
どちらがスタッフ的に「**私の医院はワクワク楽しい医院なのだ**」  
という**意識**が高まるか。答えは言うまでも無い事であろう。



**まだ一日**しか実習させて頂いていないが、  
それでも既にヨリタ歯科クリニックが**単なる歯科クリニックではない**事は  
十分伝わったし、ヨリタ歯科クリニックのスタッフと患者様の関係が、  
**普通の“スタッフと患者”の関係でない**事も垣間見えた。

## ー ヨリタ歯科クリニック 実習2日目 ー

### [本日の目標]

- ・一人でも多くのスタッフと話をする
- ・患者様が来院してから治療を終え、清算して帰るまでの、一連のオペレーションを学ぶ

### [気付いた事・感じた事]

本日は**一日受付業務**を携わらせて頂いた。

患者様来院から、診療を終え、清算が済むまでの一連の流れを学んだ。

本日学んだ点で大きな事柄は「単にオペレーションシステムが優れているだけでは、その機能を十分に発揮出来ず、**時にアナログの側面が非常に重要**である」という事である。



「**治療（予防）でご予約の〇〇様、いらっしゃいました**」という**掛け声**を、診察室にいるスタッフに聞こえるよう発声することなどである。

このアナログ的な事まで浸透して初めて、**オペレーションシステムが十分に発揮される**のだと思う。

受付は決して「診察券を受け取り→カルテを用意する→清算する」という**単純作業**を行うのではない。

## 根本レポート

来院された**患者様の表情や行動を逐一観察し**、  
その時その**患者様が一体何を求めているのかというニーズをキャッチする**  
能力が必要なのだと思う。

そしてその観察の合間にも、クリニック宛てに電話が何本も鳴る。  
その**電話一本一本に丁寧な対応**をしなければならない。



そして、その日の診療の進み具合は、  
前日までに**予め分かっている通りには進まない**。  
何故なら、急な痛みを訴え、予約をしていない状態で来院する  
患者様も確実にいらっしゃるからだ。

そのような急な出来事に対し取るべき行動など、  
**マニュアルを超えた臨機応変な対応**が出来る頭の回転の早さも、  
同様に受付に求められている能力なのだと思う。

そしてその**“マニュアルを超えた対応”**こそが、  
その患者様がその医院の**ファンになる一つの要素**なのではないかと感じた。

そういう意味でも受付という役割は、  
**医院活性化の重要な鍵**を握っているのではないかと、私は思うのだ。



## ー ヨリタ歯科クリニック 実習3日目 ー

### [本日の目標]

- ・ 診察の風景・スタッフと患者様の会話を注意して聴くようにする
- ・ 患者様の目線で診察を捉えるようにする

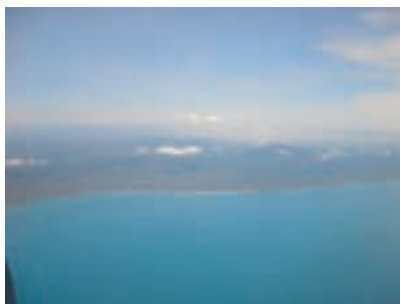
### [気付いた事・感じた事]

本日はアシスト業務の中でも、**洗い物を中心**にやらせて頂いた。

歯科において、これ程**多くの洗い物**が存在する

という事に非常に驚いた。

これは**患者様視点では見えてこない点**である。



この他にも、患者様として来院しチェアに座れば、そこに**治療機材がセッティングされている**のは当然という感覚であるが、それはアシスタントの方が、次の診療までの間に、**すばやく機材を準備**しているからなのだという事も、アシスタント業務をさせて頂いた事で、**初めて気付いた**点である。

更にヨリタ歯科クリニックでは、**タオルのたたみ方やタオルの向ける方向等も徹底**されていた。

## 根本レポート

「タオルの向きなんて、どうでも良いじゃないか」と思いがちであるが、  
この「**一見どうでも良い事**」にしっかりと**意味**を見出し、  
更に**全職員が徹底して行えている事**が、  
**ヨリタ歯科クリニックの強み**なのではないかと思った。

本日は**週に1度開催されているスタッフミーティング**にも  
同席させて頂く事が出来た。

そのミーティングは**業務改善**などを提案する場であると同時に、  
その月の**来院患者数、自費率等の数字を公開する場**でもあった。



そこで“今後数字が向上するにはどうしたら良いか”という議題について、  
「**院長中心ではなくスタッフが主体的**に」話し合っていた。

結局実践するのは院長ではなく**スタッフ一人一人**なのだから、  
**スタッフが率先して考え行動に結びつける**という事が、  
ミーティングの**本来の意義**なのだと痛感した。

## ー ヨリタ歯科クリニック 実習4日目 ー

### [本日の目標]

- ・ 患者様の表情を細かく観察する

### [気付いた事・感じた事]

この日は夕方から突然雨が降ってきたのだが、  
この時も衛生士の方が診察終了時に「傘はお持ちですか？」  
と声を掛けていた。

ここまで患者様に配慮出来る歯科医院は、なかなか無いと思う。  
しかもマニュアル的な言い方ではなく、**自然な言い方**である。

**接遇教育の効果**もあると思うが、  
このスタッフが**元来持っている資質**も大きな要因であると思う。



ヨリタ歯科クリニックの凄いところは、このような接遇を  
**職種に限らず殆どの職員**が出来るという事である。

実習始まって間もない時に院長に  
「**どうしたら、このような職員を育てる事が出来るのですか？**」と、  
おそらく今までに**幾度となくされたであろう質問**をしてみたのだが、

## 根本レポート

「出来ない人を出来るようにするよりも、初めから出来る人を  
スタッフにした方が様々な観点から考えても効率が良い」

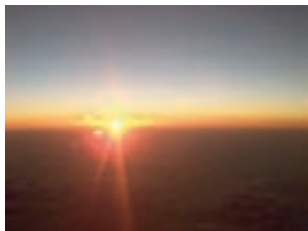
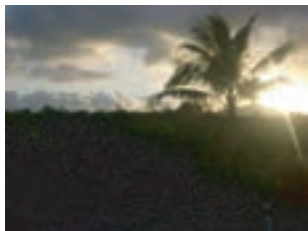
という回答が返ってきた。

それはそれで本音の回答なのであろうが、私はヨリタ歯科クリニックに  
入職した事で**レベルアップした職員**も多いと思う。

それと同時に私は**院長の人柄**も大きいと思う。

まず院長が診察中だけでなく、**一日を通して笑顔が多い**のだ。

ヨリタ歯科クリニックでは「**スマイル&コミュニケーション**」という姿勢を  
運営上の核として位置付けているが、  
おそらく他の医院でも似たような方針を位置付けているところはあると思う。



では何故ヨリタ歯科クリニックと他の医院で、  
**ここまで差が出るのだろうか？**

現在の私の結論は

「**トップ（院長）がその組織の中で、一番方針を大切にし、  
且つそれを日々の生活の中で実践しているから**」という事である。

## ー ヨリタ歯科クリニック 実習5日目 ー

### [本日の目標]

アシスト業務を行いつつ、患者様の表情にも気を配る

### [気付いた事・感じた事]

本日はアシスト業務に加え、**導入（患者様を待合室からチェアまで御案内する事）**や**患者様との会話**等にも携わらせて頂いた。

導入の中でも、エプロンをかけたり、コップを置く等の際には**患者様に一言添えた上で実行する事**が大事なのだと学んだ。

しかしこれは**患者様の視点**に立って考えれば、**当たり前**の事なのである。

何も声を掛ける事なく、突然背後からエプロンを掛けられたら、患者様は驚き、戸惑ってしまうのは**当たり前**の事なのだ。

歯科をはじめ、医療機関はこの「**当たり前**」の事が出来ていない場面が非常に多い。“医療法人は非営利目的なのだから、**サービスに対する意識**は持たなくて良い”という思考は全く成り立たないと思う。

医療従事者は“**患者様のお財布から出ているお金で、自分の給料が発生しているのだ**”という意識を、もっと持つべきだと私は考えている。

**ホスピタリティ精神**を持っている医院が成長し、そうでない医院は衰退していく。今後この流れは**更に加速していく**であろう。



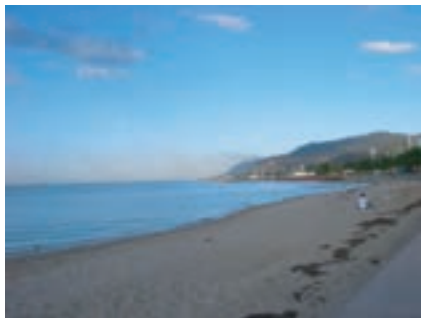
## ー ヨリタ歯科クリニック 実習6日目（最終日） ー

### 〔本日の目標〕

- ・ 1 週間の実習の集大成に相応しいものにする。
  - ・ 言葉でしか知らなかったものを、出来るだけ映像として認識出来るようにする

### 〔気付いた事・感じた事〕

本日はスタッフの方にご協力して頂いて、ファイル、スケーラー、タービン等の「**私が今まで言葉でしか知らなかったもの**」を数種類、写真に収めさせて頂いた。



全体的なまとめとして1 週間実習させて頂いた限りでは、既に**ヨリタ歯科クリニックは「本物の歯科医院」**であると思う。

しかも当のクリニックで働いているスタッフの方々が「**私達はまだまだです**」とおっしゃっているところに、**本物だけが持ちえる強さ**を感じた。

どんな業種でも同じ事が言えると思うが「**本物ではあるけれど、完成ではない**」という事である。

## 根本レポート

「私達はパーフェクトだ」と思ってしまった時点で、  
そこで**成長が止まってしまう**。

私は業績が伸びていない医院ほど、この姿勢である傾向が強いように思う。

「何でここまでやっているのに、上手くいかないのか」と。

「**ここまでやっている**」とは、換言すれば

「**ここまでしか出来ない**」という事である。



**この1週間の実習を通して感じたこと。**

ヨリタ歯科クリニックは「**スマイル&コミュニケーション**」を  
モットーに日々の診療を行っている。そして確かにスタッフも  
**よく笑っている**し、**患者様も笑顔**である場面が多い。

私は実習に行く前日に**ヨリタ歯科クリニックのホームページ**を  
再度見直した。正直に言えば「**このモットーも所詮、  
言葉だけ並べているだけではないのか**」という気持ちがあった。

方針として**キレイ事**を並べるだけ並べて、それが全く職員に  
浸透していないという、以前勤務していた病院の姿勢を  
目の当たりにしていた。

私はその当時から「方針というものは、無作為に選んだスタッフにでも

## 根本レポート

“あなたの医院の方針は何ですか？”と聞いた時に、  
「すぐに“〇〇です”と返答される位浸透していないと、そもそも方針を  
立てる事自体、意味が無いのではないか」と思っていた。

今回実習させて頂いた事で、その考えは間違っていない事を再認識した。

確かにそこで勤務するスタッフ数が多くなればなる程、  
浸透しにくくなるのかも知れないが、それを防ぐための手段が、  
毎日の朝礼でのハイタッチであり、クレドの読み上げであり、  
終礼でのグッド&ニューであり、ハートフルハンドなのだと感じた。

日々これらを繰り返す事で、  
「私達はスマイル&コミュニケーションを大切にしているんだよ」  
というメッセージを、スタッフ間で共有しているのだろう。



しかし私はこの方針が浸透している一番の理由は、  
実習初日の開始30分で理解する事が出来た。

トップである院長が、どのスタッフよりも笑顔だったからである。

肝心なのは「**院長があんなに笑顔で接しているのだから、私も笑顔でなければいけないんだ**」

という**意識に変化させる事**なのではないか。

これは何も“笑顔”という事だけに対して言えるのではない。

例えば「**医院をもっと清潔にしよう**」とした時に  
「**君達、もっと掃除頑張ってるね**」とだけスタッフに言い残し、

**院長室に閉じこもっている**ような院長であれば、  
そもそも「**医院をもっと清潔にしよう**」という目標は、  
全く達成されないまま消滅するであろう。

「**頼むだけ頼んで、あんたは掃除してくれないのかよ**」

という発想にスタッフはなるからである。



そうではなくて、**まず院長が率先**して掃除をし、  
それを見たスタッフが「**院長があんなに掃除をしているのだから、私もやらなくてはならないんだ**」という**意識に変化**していく事が重要なのだ。

**トップがどういう人間か。** どのような方針で医院を運営していきたいのか。  
コンサルタントとして、クライアントを支援していく際の  
**ファーストアプローチ**として、これらを**重視してコンサルしていく**事が  
重要なのだという事を学ばせて頂いた。

## おわりに

「**秘** 報告！ 歯科医院実習レポート」いかがでしたでしょうか。

私がこの実習レポートに初めて目を通した感想は、  
正直たった一週間の**短期間の実習でよくここまで当院を観察し、  
そして分析できたな**というものです。

悪く言えば、風采が上がらない、無表情にさえ見える  
彼の外見とは裏腹に、  
**内面は鋭く研ぎ澄まされた豊かな感性の持ち主**だったのです。



このレポートの評価に恥じないよう**さらなる研鑽**をつんでいきたいと  
**改めて決意**しました。

私たちは来院された**あなたに満足と信頼**を得るため、  
これからも**つきることのない医院改革**を行います。

### 「スマイル アンド コミュニケーション」

私たちは最も大切にしています。

全ては、私たちとあなたが、たとえ歯科医院であっても  
**笑顔あふれる楽しい会話がはずむために！**

いつまでも**笑顔が似合うトップ**でありたい 寄田幸司