



名南デンタルだより



発行：名南税理士法人 歯科プロジェクト
〒456-0031 愛知県名古屋市熱田区神宮二丁目2番2号 TEL：052-683-9143 FAX：052-683-9106

増収・増患対策 ～お子さんは大事な患者さん～

自院を見つめ直そう

最近、患者さんの来院数が伸びない、開業して3年以上になるのに開業時とあまり変化がないなど原因が分かっているようでハッキリと特定できない状況はないですか？そんな時、なぜ、どうして、何が悪いなど、疑問だらけで迷いながら日々診療をしていますか。悩みぬく事は大事ですが、ただやみくもに悩んだり考えたりしても解決への糸口にたどりつくことは困難です。まず、どうして今ようになったのか、どこがいけないのか、どうすれば良くなるのかについて、患者さんを診察するように自分の医院全体を診察してみます。そうすることによって、きっと何か見つかるはず。例えば小児専門でなくても、お子さんに着目してみましょう。

子供の心を掴み取れ

「子供の頃、歯医者で怖い思いをした経験はないですか？」と20代、30代の患者さんに聞いたことはありますか。答えはほぼ100%と言っても過言ではないくらいの率で「はい」と返ってくると思います。そのような経験をした患者さんも徐々に親となり、自分と同じような思いを子どもにはさせたくないと思うのではないのでしょうか。

歯科医院の数は年々増え続け、今やコンビニよりも多い状況にあります。その中で「選ばれた歯科医院」には、親御さんと一緒にそのお子さんをも患者さんにするチャンスが生まれますが、その際、実際その歯科医院を選んだ親御さんよりも、そのお子さんをファンにすることはとても難題な事です。なぜなら、お子さんは繊細で敏感に周囲の雰囲気、そして先生やスタッフなどの体調や喜怒哀楽といったものを感じ取るからです。子供の心を掴み取るには、根気良くお子さんの目線で子供に接し、時間を掛けて治療に取り組むことが大切です。時には、童心にかえて子供の気持ちと一緒に笑ったり、泣いたりしながら共に時間を楽しむことが必要になります。

歯科医院大好き！！(感動が再来院に繋がる)

子育て世代の親子参加型の『歯磨きクラブ』という取り組みをされ、実際にお子さんの心を掴んでいる歯科医院の例を挙げてみたいと思います。

『歯磨きクラブ』は、年4回土曜日の午後から“親子で歯の大切さを学び、虫歯ゼロのお子さんを育てる”ためにスタッフがお手伝いをするものです。内容は、お子さんが遊び感覚で歯垢チェック薬を使ってブラッシング指導を受けたり、電子顕微鏡を使って自分の口の中にどんなものがあるのかを観察するなど、普段では体験できない事を体験するといういわゆる体験学習会です。親御さんには、お子さんの実際の歯の状況説明や歯科知識を分かり易く説明し、全体で約2時間～3時間半程度を目安とした勉強会になっています。最終回には、実際の器具や白衣を使って、お友達や親御さんを相手に歯医者さんごっこを体験し、医院のファンをつくることにつなげています。

その甲斐あってクラブに参加しているお子さんが、治療の際に親御さんを驚かせる事があります。他の歯科医院では、まともに治療を受けなかったお子さんが、その歯科医院の医師と衛生士さんには治療をさせてくれたとか「先生じゃないとヤダ」といった言動が聞かれるなど、親子と医院がよりよい人間関係を築き上げていっているようです。お子さんは苦手と敬遠するのではなく、親子で参加することができるイベントや学習会をスタッフ中心に企画し、1年間運営してみたいかがでしょうか。いろいろな発見が出来て、充実した1年になると思います。派手な企画ばかりではなく、アットホームな雰囲気歯科医院が子育て世代の寄り合い・集会の場となることができれば、自然と歯科医院全体が活気づいていくのではないのでしょうか。

上川路会計事務所

歯科医院経営コンサルタント部門

羽田 竜二