

## スタッフの意識を変えた環境づくり

背：このようにスタッフが変わっていった要因は先生ご自身ではどこにあると思いますか？これは保険比率が多い少ないに関わらず、どの医院も興味があると思うのですが。

黒：色々あると思うんですが…。時短をしたり、休診日を増やしたり、働きやすい環境を整えていったことが良かったんだと思います。

背：そうですね。新しい取り組みをするのなら、スタッフにも何かしらのメリットが必要です。特に、新しいことに取り組む文化が無い医院では、なかなか行動に結び付きません。人間は慣れ親しんだことを変えることに抵抗があります。別に今でも大きな問題が起きているわけでもないのに、なぜ変える必要があるのか。そう感じているスタッフも少なくありません。新しい取り組みによるメリットを示さなければ一歩踏み出してもらうのも難しいかもしれません。

黒：診療時間短縮、休診日を増やすことで肉体的に楽になること、意識の高い患者さんを増やすことで精神的に楽になること。この2点を実現する取り組みであることを最初にスタッフに示していただいたのが良かったんだと思います。



## カウンセリングに時間を割く葛藤

背：診療時間と売上が比例する保険治療の割合が高いままで、診療時間を短くすると当然ですが売上は落ちていきます。自費率を高める取り組みが必要でした。そこでカウンセリングを含めた診療システムを取り入れていきました。

黒：元々、目の前の治療を丁寧にかつ早く行うこと、たくさんの患者さんを診ることが目的になっていたのですが、患者さんとのコミュニケーションの時間はほとんどありませんでした。

背：そんな中で、コミュニケーションの時間を増やす、カウンセリングを取り入れるということに不安はありませんでしたか？

黒：やはり、売上が落ちてしまうのでは、という不安がありました。とにかく、患者さんをたくさん診ないと。そういう意識が強かったのです。

背：そこで、まずはお昼休みを使っていただいて、カウンセリングをしてもらうことにしました。診療時間短縮とは、全く逆の取り組みになるんですが(笑)お昼のカウンセリングで、自費治療による利益貢献度を体験していただければ、診療中にコミュニケーションの時間を取り入れることに対しても受け入れてもらえるのでは、と考えたからです。

黒：実際にお昼のカウンセリングで自費治療が取れるようになった時に感じたんです。セラミック1本の利益を得るために、パラジウムなら何本治療しないといけないのか…。自費の金属床が1つ獲得できれば、今日もう診療しなくてもいいんじゃないか(笑)保険治療でまじめにコツコツやって頑張ってきたけど、経営者として、もっとスタッフにも自分自身にも利益を還元できる方法があったんじゃないかと。

背：もし、現在も保険中心でパラジウムが多かったら、と思うと、怖いですね。インレーやクラウンが自費になるのは、売上の差以上に利益の差を生みますので。

黒：確かにそうですね。うちの医院では、インプラントはしていません。マウスピース矯正もしていません。インレーやクラウンなどの治療と義歯が自費のラインナップですので、自費治療が増えるのかという不安も最初はあったんです。

背：その中でも、現在では月々300万円は、コンスタントに自費を成約されるようになりましたね。

黒：お昼のカウンセリングの成果が取り組み始めて3ヶ月で出て、「いける」と思いました。そこから徐々に診療の中で患者さんとコミュニケーションを取る時間を増やしていきました。

背：そして、同時にスタッフとのミーティングを増やしていただきました。

自費を安定させるために使用しているカウンセリングの管理帳票