

黒：SETOさんに入っていてTCミーティングなどを行うことで、私のストレスは減りましたね。現在では様々なミーティングを増やして、スタッフとのコミュニケーションをはかっています。

背：ありがとうございます。最初のころは、スタッフがあまり前向きではなかったのですが、黒木先生もストレスがあったと思います。現在では考えられませんね(笑)



歯科衛生士の先生による定期的な研修も実施。歯科衛生士のモチベーション向上に繋がっている。

## 診療システムの導入

背：ご支援開始にあたって、まずは診療の全体像を整理し、どのタイミングで、患者さんに誰が何を伝えるか、そのためにどんなツールやスライドを作成すべきか検討していくことからスタートしましたね。

黒：これで、初診から治療終了までの5段階のアプローチ。そして定期健診誘導、定期健診中の患者さんへの自費カウンセリングを行う流れが具体的に分かりました。

背：こちらで、ツールやスライドを貴院向けに作成しなおしたものを定着させていきました。

黒：その中でも、患者さんの心理分析を行い、私がしたい自費治療を患者さんにもしたいと感じていただける“スマイルカウンセリングアンケート”は奥が深いですね。

背：貴院には症例検討会を取り入れてもらっています。この症例ならば院長がどういうアプローチをするかを知った上でカウンセリングをすると、言い方に語弊があるかもしれませんが、院長のしたい治療に患者さんを誘導できます。さらにレントゲンを見ただけで、スタッフでも院長の治療の方向性が何となくわかるようになってきます。こうなると、患者さんの質問に幅広く対応できますので信頼度も増してきますね。

黒：スマイルカウンセリングアンケートを1つ1つ検証していくことで、患者さんの心理を把握できるようになり、スタッフも楽しくなってきたのを感じています。現在ではここに症例検討を加えていますが、患者さんへの質問のクオリティーが上がってきているのを感じますね。

背：貴院の場合は、診療時間内で治療をいかに進めるか、という文化でしたので、“カウンセリング漏れ”を無くすことが何より重要だと考えていました。

黒：漏れを無くすカウンセリングの管理方法が効果的ですね！今では、ほぼ100%カウンセリングができています。

背：カウンセリングの管理帳票がポイントになっていますね。また、すべての患者さんにじっくり話を聞くことは難しい文化でしたので、時間をかけるべき患者さんか、それともかけなくても良い患者さんかの振り分けを行いました。ですので、ユニットサイドで「インレークラウンの7つの説明」を5分で順番に話して終わっている患者さんもいます。



7つの説明をするためのツール。ユニットサイドで紙芝居のように見せていく。

黒：おそらく、5分で終わっている患者さんには、昔はそもそもカウンセリングをしていなかったと思います。

背：実はこういう漏れを無くすだけでも月間200万円ぐらいならば自費治療を獲得できるんです。そこに少し大型治療があれば、安定して300万円に到達できますね。

黒：あとは様々なスライドが便利です。練習すればだれでもできるので。特に新しい取り組み、新しい治療ごとに新しいスライドを作っていただけるのは助かります。

背：ありがとうございます。他にも様々な取り組みをされてきましたが、それは、セミナーで説明していきますね。

黒：本当に、もっと若い年齢から取り組んでいたら、子供と遊ぶ時間もしっかりと取れたんじゃないかとその点は後悔しています。

背：そういえば、50歳近くの年齢になってからの挑戦は怖くは無かったですか？

▶ 裏面右側に続きます。