「常識」に負けない経営 1　医療サービスの姿勢

健全な歯を守れる「痛くない」医院に理念の実現を支援する予約管理システム

愛媛県今治市
こぐま小児歯科の場合

「何か変だな。患者と医師は対等なはずだ…。お客さんが遠慮せず専門家を〝使える〟歯科医院をつくりたい」

大学の歯学部在籍時代に感じた違和感。それが渡辺正知院長がこぐま小児歯科を開業した原点である。

悪化する前に来院 高いリピート率を確保

愛媛県今治市のこぐま小児歯科は、親しみやすい内装の院内に、ずらっと12台の診療台が並ぶ。歯の模型も「歯磨きしましょう」のポスターもない。その代わりに、歯科衛生士スタッフの笑顔の写真や来院者の「声」が貼られている。

目指すのは「泣かない、痛くない、辛くない歯科」。子どもの歯を健康に保ち、また、母親の負担を少しでも軽くしようという姿勢で経営にあたっている。

現在、同院に悪化した虫歯を抱えて訪れる子どもは全体の3割程度しかいない。多くは、虫歯の予兆を感じて早めに来院するリピーターである。なんとリピート率は90%を超えているそうだ。

「悪くなってから処置しても歯自体はもとに戻るわけではありません。できるだけ悪くならないようにすることが歯科医師の役目だと思っています」(渡辺院長)。

一般には、我慢できないほど歯が痛くなってから恐る恐る行くのが歯科医院のイメージだが、ここは痛くなる前に、痛くならないような処置をしてもらう場所なのだ。患者と医師・歯科衛生士との関係も対等で、疑問点はフランクに聞ける。このサービス姿勢が支持され、地域にじわじわと浸透。母親同士の口コミも広がり、来院数が増加を続けている。

多くの患者に対応して理念を貫く

しかし、この治療内容では、売上の面で厳しくなるのではないか。

渡辺院長は、歯科衛生士のスタッフに次のように問いかけているという。

「痛い歯を治療するのと、痛くならないようにするのとどちらをしたいですか。後者を選ぶ場合はたくさんの患者さんを診ていく努力が必要になります」と。

診療報酬が低くても意義の高い治療を行おう、数をこなすことで経営を成り立たせようという考え方だ。こぐま小児歯科はこの方針を明確に掲げ、賛同したスタッフを採用している。診療時間中の密度が濃いとはいっても、スタッフの休暇やミーティング・学習の時間も十分確保できており、労働環境は良好だ。

経営理念に沿ったスタッフの採用、そして空き時間を減らし効率よく治療ができる予約方法の確立に役立っているのがITである。

リクルート用のFBページ 無駄なく予約を取るシステム

医院の方針を具体的に伝えるためには、Facebookページを活用。「ホームページは自分で簡単に更新できないストレスがありましたが、Facebookページは写真などを手軽にアップし医院の様子を伝えられるので便利です。リクルートに特化して情報発信しています」と渡辺院長。

医療系の専門学校にもFacebookページを積極的に案内。事前に目を通し共感して面接に臨んだ学生とは話が通じやすいという。

一方、来院者を受け付ける予約管理については、データベースソフト「ACCESS」を使ってシステムを構築。予約の取り方が上手なスタッフに、徹底的にヒヤリングして作り出した。

予約表を一覧表示するのではなく予約可能日時がリストアップされる方式とし、誰でも的確に予約受付ができるようにした。この結果、業務を簡素化しつつ、効率的な予約受付を実現できた。

これまでのIT活用は渡辺院長が自ら行ってきたが、電話と顧客データが連携するCTIシステムの検討を機に、ITコーディネータ白城真也氏のサポートも受け始めている。

「ITで実現したいことを第三者に正確に伝えるのは難しいと自分でやってきましたが、白城さんともっと早く巡り合っていたら楽ができたのに」と渡辺院長はにこやかに話す。白城氏は、「Facebookの情報をブログと組み合わせて蓄積したり、院内の情報共有にタブレットを活用するなど、今の取り組みを整理整頓することで、さらに、人を活かした経営が進むと思います」と分析する。

こぐま小児歯科の経営方針が、歯科医院の「常識」となる日はくるのか。渡辺院長は、「医療は究極のサービス業。ぶれずに理念を言い続け、それに照らし合わせて行動していきたい」と締めくくった。

会社概要

医療法人こぐま小児歯科
愛媛県今治市松木334-5
●設立：1988年
●事業内容：小児歯科（成人部もあり）
●URL：http://www.kogumashika.jp/

ホームページでは、「クレド」を公開。

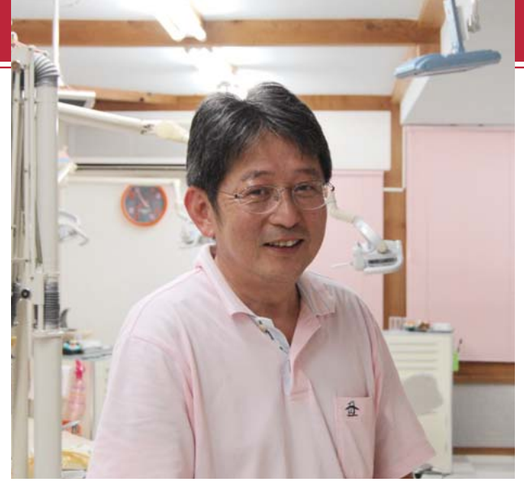
病院にありがちな堅い雰囲気はない。診療台は12台。

こぐま小児歯科のIT活用

●リクルート
医院の理念や雰囲気を具体的に伝える
➡ Facebookページの活用

●的確な予約管理
➡ ACCESSを使った予約システムを構築
・予約ノウハウをシステムの条件設定に盛り込む
・一覧表でなく「予約が取れる時間」がリストアップされる

リクルート目的でFacebookを活用している
https://ja-jp.facebook.com/Kogumashika


院長　渡辺正知氏

サポーター紹介〈ITコーディネータ〉

白城真也氏
一般社団法人ヒューリット・マネジメント・フォーラム　理事
http://www.hritmf.com/
特定非営利活動法人ITC愛媛

経営戦略からIT導入・パソコンサポートまで、IT活用のプロセス全域に対応できるITコーディネータ。専門学校の常務理事を務めた後、経営手法教育の一種である戦略MG・マネジメントゲームインストラクターとしても活躍している。

信条としているのは「人を育てITを活かす経営のサポート」である。

こぐま小児歯科の渡辺院長とは専門学校勤務時代に知り合い、「人」を大切にする経営方針に共感し、IT活用の相談を受けることとなった。

渡辺院長は自身でシステムの構築を行ってきたが、同院の経営方針を理解しITの橋渡しができる専門家と出会ったことで、経営者でなければできないことに集中できる。今後の「思いの実現スピード」は上がりそうだ。「社員みなさんが幸せになる会社を作りたい。それを実現するIT活用に力を貸していただきたい」と白城氏のサポートに期待を寄せている。