



生涯のパートナーとして、 患者さんの幸せを考えたい

「あるクリエイターの方が言っていたんです。“自分がやりたい”ではなく“誰かを幸せにする”を目的にしなければ仕事をする意味がないって。僕もそう言える歯科医院をつくりたいと思いましたね」

こう話すのは、しもふり橋デンタルクリニックの森田俊雄先生。
“患者さんの幸せ”を中心に考えた結果、「この歯科医院がいい!」という患者さんが後を絶たないといいます。

歯科医師 森田 俊雄 院長 しもふり橋デンタルクリニック(東京都)

恋人も患者さんも、 思い合えなければ続きません!

「好きです!」とアプローチするのは最初だけで、いざ付き合うと急に態度が冷たくなる。そういう人っているじゃないですか。仮に恋人関係が築けたとしても、おそらく長続きはしないですね。

実は歯科医院も、一步間違えれば同じような環境をつくり出してしまいう可能性があります。患者さんにひたすら来院を促すだけで、何のフォローもしなければそうなりかねない。ですから当院は、来てくれた患者さんとできるだけ深い関係性を築けるよう努力しています。たくさん会話をして「何が一番気になっているのか」「将来的にどうなりたいたいのか」を引き出してから、提案する内容や方法を決めるようにしているんです。

というのも以前、このことについて歯科衛生士と議論したことがあったんですよ。ある患者さんが来たとき、口腔内を診た僕は“縁下歯石を除去して治療に入る”といういつものパターンで進めようとしていまし

た。ところが歯科衛生士は猛反対。「それだと患者さんは治療をするだけで満足してしまいます。お口の健康を守り続けるという意識が生まれなまま、メンテナンスにも通わなくなってしまうのではないのでしょうか」

そう言われてしまったんです。

安心できる環境が、 口コミにつながっています

確かにその患者さんは、痛いことをされるのが苦手だと仕切りに言っていました。彼女の気持ちを無視して歯石除去から始めたら、歯科医院へ嫌なイメージを残したまま通うのをやめてしまうかもしれませんよね。そこで歯科衛生士の提案を採用し、まずはブラッシング指導から始めることに。患者さんが取り組みやすいことから徐々にハードルを上げていったおかげで、今も継続して通ってくれています。患者さんと一番近い立場にいる人間のもっともな意見に、目を覚まされた出来事でしたね。

上辺だけの信頼関係なら、いくら

でもつくれます。でも、僕らが目指しているのは患者さんがずっと健康で幸せになるための生涯のパートナーであること。口腔内の症状だけに対処しては、その関係は絶対に成り立たないんです。患者さんそれぞれが持っている意見や歯科医院に求めるものを汲み取り、想いに応える。そういったアプローチを続けてこそ、「もっと健康になりたい」という気持ちを高める結果につながるのだと思います。

最近、「この歯医者さんはちゃんとお話を聞いてくれるから通いやすい!」といううれしい言葉をいただけるようになりましたよ。さらに1~2ヶ月経つと、ご家族やお友だちを紹介してくれます。さっき待合室にいた方もそう。「すごくよく診てくれるよ!」と娘さんが勧めてくれました。

今後、経営的にはもっと成長していかなければならないと思います。でも、患者さんを主役とした医療方針は貫きたいですね。その軸をぶらさないことが深い関係性につながりますから。