

Book Review

デンタルオフィスナビゲーション 歯科医院の受付はコンシェルジュ 賢く・優しく・美しく

林 美穂・下釜祐子 著



Reviewer

糸瀬正通

(福岡県・歯科糸瀬正通医院)

B5判, 96頁
定価 3,360円
(本体 3,200円+税 5%)
医歯薬出版刊



今回、『デンタルオフィスナビゲーション 歯科医院の受付はコンシェルジュ 賢く・優しく・美しく』が、林美穂先生と林先生の医院で受付を担当されている下釜祐子さんの共著として発刊された。林先生とは、先生が九州大学歯学部第一補綴学講座勤務時代に知り合い、その後ゲン歯科クリニック勤務の4年間、元 永三先生から厳しく歯科医としての生き方や基本的な歯科治療を確実に行うことの大切さについて指導を受けていたことが昨日のように思い出される。

林先生は、福岡市内で最も歯科医院同士の競争が激しい天神地区で、12年前、受付の下釜祐子さん、歯科衛生士1人の3名で開業された。当時より、他院に負けない歯科医院作りに努力専念されていた。開業後8年間、来院患者数は増え続け、コデンタルスタッフも充実し、その結果、診療室も手狭となったのを機に、4年前、約100m離れた現在の診療所に移転された。移転後の4年間も着実に来院患者数が増加しているのも、この著書を読めば

当然だと納得できると思う。現在では、勤務医2名、歯科衛生士4名、Clinical coordinator 1名、受付2名と女性ばかりの10名の大所帯と飛躍されている。

林先生は開業当初の大変な時代から、国内はもとより海外研修、学会等に積極的に参加され、そこで得た知識をすぐ臨床に導入され、着実に実力をつけてこられた。特に、包括治療計画の下に素晴らしい治療結果を学会、講演会等で多数発表されているが、その内容からは飽きることのない探究心をもって、真摯に日常臨床に取り組む姿勢がうかがえる。また、最近では、全国の女性歯科医師に声をかけ、女性歯科医師の会(WDC)という組織作りをされ、その初代会長として活躍されている。

このような素晴らしい院長の下で開業当初より勤務されている受付の下釜祐子さんも、もともと細やかな気配りが自然にでき、感性豊かな女性であったが、年々それが完成され、この著書の題名どおり“賢く・優しく・美しく”

を完全に実践されている。その仕事を拝見すると、彼女の努力には教えられることが多い。

筆者の診療室でも、臨床の師である河原英雄先生から教えていただいた患者さんに接する4つの原則—①挨拶、②気配り、③迎合、④余韻—をスタッフに教育しているが、この著書は、この4つの原則が一つひとつより具体的に解説されており、当院の院内ミーティングでも教科書として一から勉強したいと考えている。歯科医院の立地条件や開業形態によってそれぞれ接遇条件が異なると思うが、真心のこもった接遇ができないスタッフが歯科医院に1人でもいれば、その歯科医院自体の雰囲気にとっては大きなマイナス要因となる。

今後、一層厳しくなる環境のなかで生き残っていくには、その歯科医院の顔である受付の役割が重要となり、院長をはじめコデンタルスタッフ全員が歯科医療に対する姿勢を見直すことが必要である。本著はその良い参考書であり、ご一読をおすすめしたい。