



林 美穂・下釜祐子 著

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

ゲン歯科クリニック（福岡市博多区）/
元 永三



B5判/96頁
定価 3,360円
(本体 3,200円+税 5%)
医歯薬出版刊
(2010年8月発行)

以前、林 美穂先生（歯科・林美穂医院）から「ホテル・ザ・リッツ・カールトンのような歯科医院を目指す」と聞いたとき、私にはその意味がよくわかりませんでした。しかし、林先生は開業以来 12 年間、この明確なコンセプトのもと、医療技術の研鑽とともに、ホスピタリティあふれる医院づくりに邁進してきました。その結果は本書でも紹介されているとおり、誰もが認めるすばらしいものであることに異論はないでしょう。

著者の一人である受付の下釜祐子さんは、開業当初から現在の歯科・林美穂医院をつくり上げるために多大なる貢献をした一人です。大学卒業後、全く経験のない歯科医療の分野に入り、高い理想をもつ院長のもとで期待に応えるべく、マナーや作法の研修はもちろん、身だしなみから自己啓発に至るまで多くの研鑽をしてきたことと思います。試行錯誤しながら、失敗しながら、泣きながら、唇を噛みしめながら、一言では言い表せない苦労があったのではないのでしょうか。

しかし、これらを乗り越えたからこそ、いまの歯科・林美穂医院があり下釜さんがあるのです。それは「誰のために」「何のために」と考えるときに、敬愛する院長のために、ともに働くスタッフのために、そして患者さんを含めた医院に来てくださるすべての人のために、自分ができることの最善を尽くしたいという気持ちがあったからでしょう。

本書は、数ある受付での対応に関する書籍にあるような、教育者が概念的な理想論を並べ立てた書ではありません。感謝の気持ちをもって日々現場で実践しながら学んできた受付での対応を、修飾や誇張することなく、そのまま記録した書籍であることに大きな意味があるといえるでしょう。私の医院では本書を全員一冊ずつ（歯科医師や歯科技工士も）持ち、一つひとつ各自各様に実践しはじめました。そしてわかったことは、本書に書かれているのは受付のみならず医療従事者全員に必要な心構えであり内容だということでした。遅ればせながら、やっと林先生の言葉の意味がすこしわかるようになりました。いまだに進化し続ける歯科・林美穂医院を見ると、将来はザ・リッツ・カールトンを超えて五つ星・六つ星の歯科医院になるような予感がします。そのときには、あらためて第二弾の書籍が出版されることを多くの歯科医療関係者とともに待望したいと思います。

最後にサブタイトルである「賢く・優しく・美しく」という言葉は下釜さんそのものであるという讃辞を送り、書評とさせていただきます。