





### 聞く姿勢の積み重ねが信頼に

荒木：まずは自費の方からお聞きしたいのですが、逢坂さん個人で毎月 1000 万円、医院で 1500 万円という自費の成約をされていますが、コツがあるのでしょうか？

逢坂：もちろん最初にある程度どのような症状なのか把握してお話していきますが、大切なはその人に応じて何がベストなのかというのをお伝えすること。その為には、その方がどのようになりたいのかを聞きます。そこを理解した上で色々な方法もお伝えし、その中で一番その方に合ったものを勧めています。ただし、話だけでは想像しにくいと思うんですね。かと言って絵を描いて分かるものでもないですね。そこで自分のサンプルを見せて説明しています。

荒木：患者さんのことを一生懸命聞く姿勢が、自費 1000 万円に繋がっているのかもしれないですね。

逢坂：それはすごく大きいなと。最初の方はそこまで感じなかったんですが、それを積み重ねていくと信頼を置いていただいて、お互いが良いところに着地できているのではないかと非常に感じています。

荒木：信頼の深さ＝自費の比率の高さと。患者さんの費用面であ

ったり、年齢であったりや考慮して保険のみでされる医院もありますが、そのあたりについてはどのようにお考えですか？

逢坂：私も何が何でも自費というわけではないです。やっぱりケースによっては保険を選んでいきます。ただし、金属を被せるのであれば保険でもプラスチックがあること、またこの歯は長くはもたないからダメになったときには入れ歯やインプラントとかになるので、そういったことは今のうちから考えておいた方が良いでしょう…というように形でご提案はしています。また歯は 1 回削ってしまうと最終的に抜歯がゴールになるので、そのゴールを遅らすためにどうしたらよいかを丁寧に説明していくなかで、患者さんご自身が自費を選択されるという形になります。

我々の 5 年と高齢者の 5 年とでは重みが違う、価値が違うんですね。我々が今から 5 年間好きな物を食べるのと、70 歳から 5 年間好きな物を食べるのでは、やはり残りの人生を考えたときに重みが違います。いかにこれから 5 年間を満足して食べてもらうかがポイントなのかなと思います。どうしてもカウンセリングをすると、「自分だったら」と思いがちですが、そうではなくて自分が 70 歳だったら今から好きなものを食べる 5 年なのか、我慢する 5 年なのかで全然違うということは考えながらお話をしています。

荒木：非常に勉強になりました。ありがとうございました。

#### INTERVIEWEE (話し手)

柴田歯科 歯科技工部代表 統括マネージャー 逢坂一志 (写真右)  
【経歴】 歯科技工所勤務後、医療法人愛弘会 しばた歯科入社。  
歯科技工だけでなく、トリートメントコーディネーターとして患者さんに寄り添ったカウンセリングを行っている。

#### INTERVIEWER (聞き手)

税理士法人芦田合同会計事務所 代表社員税理士 荒木敬雄 (写真左)

### インタビューごぼれ話

カウンセリング時に会話だけでは伝わりにくい部分を補うために使用されているタブレットを見せていただきました。「患者さんに視覚で訴える、これが結構説得力が大きい。」とおっしゃる通り、多くの症例写真から、今の歯が今後どうなるのか、この治療を行うとどうなるのか等が一目で分かり、患者さん納得や歯への意識の向上に繋がると感じました。



## CONSULTATION TOPICS 新サービス「閉院相談」のご紹介

New  
Services!



今号の季刊誌では、弊所の新サービス「閉院相談」をご紹介します。現在の日本は新型コロナやドクターの高齢化、後継者不足によりクリニックの廃業が過去最多のペースに迫っております。しかしながら、開業支援をしてくれる業者は沢山ありますが、閉院の支援をしてくれる業者はそう多くはありません。閉院には保健所、厚生局、県や市などの行政手続きだけでなく、税務手続、従業員対応、労務手続等、数多くの手続が存在します。特に、行政手続や労務手続は期限が決められているものが多く、ゆっくり落ち着いてからという訳にはいきません。更にクリニックの建物明け渡しや医療機器の撤去、カルテの保管義務等の物理的な制約も絡んできます。一般的な業者では医療機器の撤去が出来ず、医療機器だけは別の業者が対応するなど、余計な手間がかかることも珍しくありません。私共の事務所では書類の手続きだけに留まらず、専門業者と提携することにより、事務用品だけでなく医療機器の撤去やカルテの保管代行まで、ワンストップで対応することが可能です。カルテやレントゲンフィルムは保管期間が経過するまでは厳重に保管の上、保管期間を経過したのから順次溶解処分しますので、ご安心ください。

もし興味をお持ちの先生がいらっしゃいましたら、いつでもご相談ください。

税理士法人芦田合同会計事務所  
行政書士 山淵敦史

## MANAGEMENT ADVICE

### 明日から使える経営の小ネタ その4 ～予防歯科と自費の関係～

厚生労働省と日本歯科医師会が 8020 運動を提唱したのが 1989 年でした。当時の 8020 達成率は 7%、80 歳での残存歯数も平均でわずか 4 本程度です。それから 30 年以上の時を経て、2016 年度の調査では 80～84 歳の達成率は 44.2% まで伸びました。そして 8020 提唱時の 80 歳以上人口が 296 万人だったことに對し、2020 年には 1161 万人！…なんと 4 倍近くまで増えています。この成果は世界にも誇れるものであると同時に、一般的な口腔衛生の情報であれば「メンテナンスで通院する意識を持つ方にとってはすでに知っている知識」である可能性が生まれました。つまり予防歯科においては「情報の提供」以上に「情報の収集」が大切になってきています。患者さんからヒアリングして得た情報を元に「よりパーソナルな健康情報」をピックアップして提供することが求められます。すでに情報収集の手法は細分化しており、唾液や咬合力の検査や食生活パターン診断などを導入し

ている医院も少なくありません。さらに情報提供時に行動心理学的なアプローチを加える医院もあります。「パーソナルな情報提供」を突き詰めると「ただちに治療が必要な箇所」以外の自費治療を促すことになり、医院の自費率を高めることとなります。つまり健康知識が広がった現在においては、予防歯科の在り方を追求することが結果として高い自費を生み出すことになるのです。

株式会社 SETO  
代表 背戸土井 崇

患者心理に特化した経営システムを提案。新たな設備投資やスタッフ募集を必要とせず、自費単価 UP や診療時間短縮などの生産性向上に成功実績を数多く持つ。  
本コラムでは歯科医院経営に使える小ネタについてご紹介する予定です。

