

# Management Club Report

Oct. 2008/Vol.70

## Monthly Opinion 《患者目線での自由診療経営》

『自費率50%に挑戦』といったセミナーの広告を見たような記憶がありません。あるいは「自費率が上がらない」という院長の悩みを聞くこともあります。

このような感覚の根っ子は、保険診療主体路線の中で少しずつでも自由診療を増やしたいということなのでしょうが、保険主体路線を敷いている限り「自費率アップ」を院内で宣言しても、自由診療は本格的には増えないと思っています。

何故なら「保険診療主体の方針は変えないけれど、保険だけでは食べていけないから自費率を上げていく」という考え方が『医院の利益を守る』ところから発想されたものであるため、患者として訪れる顧客の心に響くものがないからです。

「保険診療で安定収入を確保し、高額な自由診療で高収益を上げよう」これは株式会社のビジネス感覚です。「安定的な家賃収入をベースに高額物件の開発販売で収益を高める」ことを画策する不動産会社と同じではないでしょうか。

ビジネスとしては大変妥当な方針ですので歯科医業ビジネスとしてはある程度成功し、安定的には推移するでしょうが、保険制度の衰退と共に漸次右肩下がり曲線を辿ることになるでしょう。

発想を顧客サイドに立った視点へと変えなくてはなりません。それは『顧客の利益を守る』という発想です。そのためにはあくまでも『高品質な歯科医療の提供』を目指すことを内外に向けて高らかに宣言することです。

**「当院は、保険制度の制約を受けない最善最適の治療を行うことで顧客価値を最大に高めることを基本方針としています」**

これこそが誰恥じることのない歯科医療者の本道であり、多くの良識ある国民が今求め始めている正統派歯科医院像なのです。

今月は、患者目線に立った自由診療への取組について述べたいと思います。

### 市ヶ谷番町歯科クリニックが新装開院

初期の頃からの会員である濱克弥先生が理事長を務める医療法人社団峰暎会市ヶ谷番町歯科クリニックがビルの建て替えに伴う移転を行ない、程近いビルの2階にこの10月2日新装開院しました。

東京の町は小さな起伏が多いため、日比谷、四ツ谷、渋谷、千駄ヶ谷などと“谷”のつく地名が多いのですが、市ヶ谷もそ

