

# Management Club Report

Dec. 2008/Vol. 72

## Monthly Opinion 《美しいやり方が正しいやり方》

昔から『医療は不況知らず』と言われてきました。ますます混迷を深める経済情勢下、生産調整や人員削減、賃金カット、と激しさを増す製造業に比べれば医療界や医薬品業界はまだまだ落ち着いて見えます。

その背景は、病気の発症と景気の善し悪しは無関係という点にあります。不景気だからといって内科や外科や歯科から患者がいなくなることはありません。

ただそうは言いましても、健康保険制度が完備していなければ医療機関に掛かることを躊躇する患者は少なくないでしょう。風邪や腹痛や発熱くらいなら今でも自力で治してしまう人は大勢いますが、健康保険がなければ大多数がそうすると思われます。そうしますと『医療は不況知らず』と言われてきた背景の核は、単なる病気の発症率ではなく健康保険制度にあったと言えそうです。

ところが今回の世界的不況の拡大は、保険診療による自己負担金の支払いすらもためらわせてしまうほど、国民経済を痛めつけているのでしょうか、保険診療でも受診を控えさせているという結果が出ているようです。

バブル崩壊後もそうでしたが、このような経済の激しい後退期は、いつも同業者間に差異化をもたらします。好況期には見えていなかった『真価』が鮮やかに浮き彫りになり、また購入者や利用者がその『真価』をしっかりと見ようとするからです。

今月は前半で『歯科医療の真価』を発揮している事例を中心に、真価の発揮の仕方についてまとめ、後半は14日に行われた『スタッフリーダー・ミーティング』の報告をまとめました。

1

### 『真価』が伝わり始めた“新価値組”の事例

#### 《復活の自由が丘かなざわ歯科医院、ぶれない経営》

##### 『価値ある時間の提供』を目指して

自由が丘かなざわ歯科医院については以前にも紹介したことがあります、その時伝えた『一人1時間、1日20人』という枠組みを開業時よりずっと堅持しています。その理由は、同医院の設立趣旨にもあるように『価値ある時間の提供』を目指してきたからです。『たっぷり時間をとって訴えを聴き、治療の内容についてしっかり説明をした上で丁寧な治療を正しい方法で行なわなければ、歯科医療の真価を伝えることはできない』という信念を貫いているのです。