

FUNCTION

Vol.
Dec.2011

6

CONTENTS

- 患者さまへ・Message
- 杉元のつながり・Network
- お知らせ・News
- 患者さまの声・Voice



「正しい情報」を 発信する理由

Message 患者さまへ

こんにちは。杉元敬弘です。皆さまから「まだかまだか」とお待ちいただいていたいました当院の新聞『FUNCTION』がこのような姿となり生まれ変わりました。

この号では、リニューアルを機に、患者さまにご協力いただきましたアンケートについてのご報告や、『FUNCTION』の誕生裏話などをお楽しみいただきたいと思います。

患者さまからも業界内からも、このような新聞を制作する医療機関、歯科医院は少ないというお話をうかがうことがあります。5月には、通院していただいている患者さまのご紹介により「産業情報化新聞社」発行の『日本一明るい経済新聞』5月号にて当院を取り上げてもらい、その中で、『FUNCTION』についても掲載していただきました。

なかには「どうして院内新聞にドクターのプライベートな話まで」と不思議に感じてもらえる方もいらっしゃるかもしれませんが、私は一歯科医師として、スギモト歯科医院で治療を受けてくださっている患者さまをはじめ、さまざまな方に、自分自身のこと、医院のこと、業界に対する考えや治療に対する姿勢などを発信していき、知ってもらう必要性があると考えています。特に今、それを強く感じています。正しい情報をより正しい形でお伝えすることで、皆さまに安心や気づきなどをご提供できればと思います。今後とも何卒よろしくお願い致します。

杉元敬弘

杉元のつながり

今回はリニューアル記念号といたしまして、杉元先生の患者であり、『FUNCTION』の制作者でもある私、登が先生と5号までの新聞について振り返りながら、患者さまにご協力いただいたアンケートの集計結果を見ていきたいと思います！

ゴミ箱行きになるはずの新聞が
ファイリングされている!?

——さて6号がはじまりますが、これまで新聞を発行してきて、いかがでしたか？

杉元 当初、医院のゴミ箱に捨てて帰られるイメージがあったので、まず、患者さまに喜んでもらえたことに驚いています。

——私も歯医者さんは怖いという印象のある方もいらっしゃるでしょうから、「医院からの情報発信に興味がある」という声をいただくとは思っていませんでした(図①)。

杉元 ファイリングしてくださっている患者さまもいらつしゃいますしね。体裁は綺麗でも自身は自分のことが書かれているので、そこは本当に驚いていますよ。

——アンケートの結果を見ても、新聞を「おもしろい」と感じてくださっている方が大勢いらつしゃいますよね(図②)。

杉元 何をするか、というところから任せてしまったのが、よかつたのかと…。

——正直、作り手としては、そんなご依頼はないので苦しみました。歯科業界の人ですら難しいといわれる先生の治療を理解して患者さまに伝えるということの責任も大きいし、「先生を見せていく」という方向性を決めるのにパワーがかかりました(笑)

杉元 新聞で少しずつ自分が思っていることを伝えて、文章にしていこうということは意義があると実感しています。自分がなんとなく感じてきたことにまとまりも出てきましたしね。だから、すごく満足しているんですよ。ホームページも大好評ですしね。

——ホームページはタイミングがよかったです。先生はアナログな表現に興味があるとおつしゃっていましたし、私は新しい技術ばかり追いかける業界に違和感を持っていたところでしたし、恐竜の切り絵も噛み合わせを表していますが、実は先生が恐竜好きであるというオチも気に入っています。

今も昔も変わらない
「思つたま」のスタンス

杉元 でも、これからという話では期待も大きいけれども不安もありますよ。「自分」にこれ以上掘り下げ点があるのかなあと。

——そこは大丈夫です。先生が常にいろいろなことに取り組まれていますしね。だい

先生が動いておられる限り、
発信する情報は尽きませんよ。

たい、このお仕事も、先生が私のライブに來てくださったのがきっかけだったんですよ。でも、あまり歯医者先生のライブに行くなんてことはないと思いますよ。

杉元 そうですか？ なにかあると感じるところがあれば、行くでしょ。

——それ、一般的ではないと思います(笑)

杉元 自分が病気で死にかけたことがあったので、それが大きいと思います。歯科のことにしてもそうですが、気になれば探求したいし、チャンスは逃したくない。それは「時間が限られている」と体感したことがあったからだと思つんです。あと、そもそも自分で考えつくようなことには興味がないんです。開業した当初から、企画に入っていない。白衣を着ないのかもそうです

Profile

登 綾 (Aya Noboru)
大手広告代理店、編集プロダクションでの勤務を経て、約15年前に雑誌の編集者・ライターとして独立。現在は案件ごとに制作チームを作る「Team Soyasii」(チームそやし)にて主に広告制作ディレクションを行う。また、バンドのボーカルでもある。

し、アクセス数を上げれば知名度が上がるというようなホームページのサービスにも興味がない。本当に自分の思つままにしてきているんです。

——私は必要なので見ますが、見られても嘆かれることのほうが多いかと…。

一般論を語ってもしょうがない。
患者さまには真実を伝えたいです。



患者さまとのコミュニケーション 情報発信ツールとしての新聞

——今回、私が驚いたのは、アンケートで「駐車場が少ない」とかご要望が出るたびに先生が実際に動かれたことです。

杉元 だいたい、歯医者に行くのはなぜかという話で「きれいにする」という歯科医が多いようですが、それだけだったらコストですね。こちらとしては、歯科治療とコストを一緒にしてもらいたくない。
——先生、やっぱり、6号目からの心配はしてもらわんでいいかと…(笑)

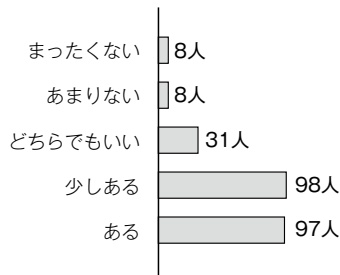
杉元 確かにそうだと思う点については改善します。気づく点も多いので、アンケートも意味があると思っています。

——医院に対する評価については、不満点より満足点をあげておられる患者さまのほうが多いですが、これについて、先生はどうお感じになっておられますか(図③④)?

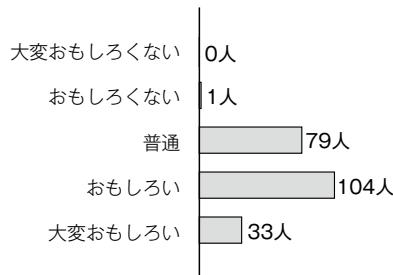
杉元 僕の理想は、もう治療するところがないという最終形まで患者さまに通っていただくことなので、治療内容を納得していただいた上で治療ができていくということ、スタッフの対応を大きく評価していただいていることがとても嬉しいです。

アンケート集計結果

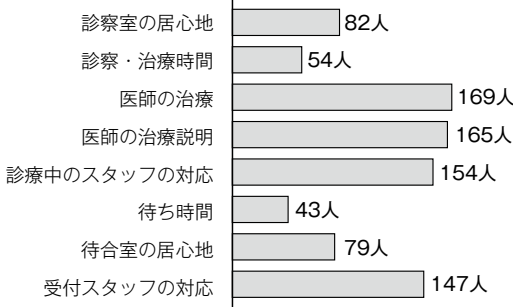
医院からの情報発信に対する興味 (図①)



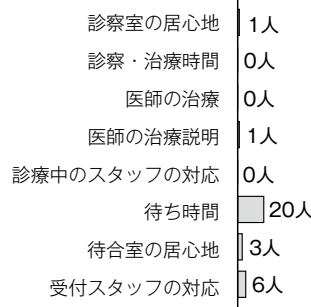
院内新聞に対する評価 (図②)



患者さまの満足点 (図③)



患者さまの不満点 (図④)



※アンケート概要/実施期間は2010年9月1日~2011年7月1日。
回答者数は327名(女性77%、男性20%、その他3%)。図③④は複数回答での集計

——フリーコメントで一番多く見られた声は「先生の人となりや考えがわかるので安心して治療が受けられる」でした。これは、杉元先生ご自身と、杉元先生の治療や方針を切り離して情報発信することはできないという自分の感覚に間違いはなかったんだという確信が持てました。

杉元 自分のことはわからないのですが、根拠のない情報を流しているのが歯科業界の実態ですから、特定の誰かに対する誹謗中傷ではなく、自分の医院の患者さまには本当のことを言いたいというのはあります。そうでなければ、患者さまが医院を選ぶ方法もないことになりますしね。

患者さまへのお知らせ

① アンケートへのご協力をお願いします

スギモト歯科医院では「より満足していただける医院」を目指すために、引き続きアンケートを実施します。ご協力いただきました患者さまには、歯ブラシ1本を進呈させていただきます。お手数おかけしますが、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。



② お手紙をお待ちしています！



▲「白さつま芋」(左)と「安納芋」

院内新聞「FUNCTION」では通院されている患者様から、杉元医師へのご質問やご意見、治療の体験談など、歯に関するお手紙を募集しています。

新聞に掲載させていただいた方には、杉元医師からスギモト歯科医院オリジナルラベル、一品堂の皇室献上酒の芋焼酎「白さつま芋」か「安納芋」のいずれか1本を進呈します(20歳以上)。*在庫状況により品が変わることがあります。

応募方法

お手紙やおハガキに、氏名・年齢・性別・電話番号・ご住所を明記の上、医院のポストに直接投函いただくか、必要分の切手を貼ってご郵送ください。書式や文章量は自由です。匿名希望の場合は「匿名希望」とご明記ください。

※個人情報保護法に則り、患者さまからご提供いただいた情報はこちらで責任を持って管理させていただきます。ご掲載させていただく際、内容は変えませんが、一部文章を変更させていただく場合があります。ご了承ください。また、お送りいただいたお手紙やおハガキはお返しできませんので、ご注意くださいませ。

患者さまの声

「コミュニケーション」

歯の痛みはとても神経にさわります。また、患者である私にとっては痛み以上に治療への不安を抱いている場合があります。ところが、数知れない歯医者にお世話になり、人生の最終コーナーに近づいた年齢になった今、初めて貴医院を訪ねてから歯の治療に専念できるようになりました。

まず、第一印象が良かったです。清潔感、待ち時間も気にならない雰囲気、治療室も清潔で4Sが徹底されていました。また、私の話をきちんと聞き、気持ちを理解したうえで患者の状態を医師に報告するのが歯科衛生士の大事な仕事だと理解していますが、それ以上に、衛生士との些細な会話が歯科医師にすべて伝わっていることがきっかけとなり、気楽に本音で医師との会話に入れたことが、なによりもの安心につながりました。治療方法に対する知識がない私の質問にも理解できる説明があり、一度にして歯科の知識が会得できたような錯覚すら覚えました。初めて訪ねた歯医者で親しく対応していただいたという経験も過去にありませんでした。

70歳を超えた今頃になって、歯の大切さを痛感し、予防治療の大切さの知識がなかったことを後悔しながら治療継続に専念する今日この頃です。今後痛みがない方が、予防意識を持って貴医院を訪ねるシステムができればと願う者です。ありがとうございました。

京都在住・71歳・男性

医療法人 幸加会

スギモト歯科医院

電話 0120-76-3718(フリーダイヤル)
0774-64-2424

FAX 0774-64-2266

診療時間 月～金 10:00～13:00 / 14:00～20:00
土 10:00～13:00 / 14:00～18:00

休診 日曜・祝祭日

施設 完全個室、オペ室、駐輪場、駐車場

〒610-0331 京都府京田辺市田辺中央1-2-11
アトリオパーク2F

ホームページ <http://sugimoto-dc.jp/>

「新田辺」駅前、「京田辺」から徒歩約5分



交通

京都 ▶ 「京都」から近鉄京都線急行・近鉄奈良行で「新田辺」まで約20分
奈良 ▶ 「近鉄奈良」から近鉄奈良線急行・国際会館行で「新田辺」まで約20分
大阪 ▶ 「京橋」からJR片町線快速・木津行で「京田辺」まで約40分
東京 ▶ 「東京」からJR新幹線のぞみで京都駅を経由し「新田辺」まで約3時間