

こんな歯医者さん、“あったらいいのに”な。  
地域に愛され求められる医院って何だろう？

地域に愛され支持される

# 歯科医院への Process

歯科業界は  
幸せ創造業  
を目指そう！

VOL.1

2022.11.30 発行

本誌でご紹介する  
第一弾は吉原先生

第1弾

吉原歯科医院  
院長  
吉原 正明 先生



圧倒的支持率を誇る、地域に愛される歯科医院です



■メンテナンス人数

320～340 人/月

■毎月新患者数

60 人/月

■来院人数

70 人/日

■カルテ枚数

26,500 枚

■レセプト

1,150 枚/月

これは、学び合う共同体としての組織のチーム力が  
この数字を実現しています。

## < はじめまして！ >

本誌に興味を持っていただき、ありがとうございます。

株式会社S・Yワークスは「人財創造経営コンサルティング」を使命と掲げている  
仙台に本社のある経営コンサルティング会社です。

### “未来へ残したい、地域一流歯科医院の在り方とは何か”

これからの歯科医院の在り方を考える、きっかけになればと思い、  
同じ志を持ち、より良い地域の未来を築こうと取り組まれている  
歯科医院様をご紹介します。

#### 【私たちの想い】

経営の目的は永続にあります。

私たちは百年続く企業を創るお手伝いをするを誇りとします。

そのために、企業の理念、理想の在り方を皆様と共に追求し、国、地域、そして  
お客様にとって何物にも代え難い存在となることを共に目指します。

そんなお手伝いを、志高く、どんな時でも、全てに優先いたします。

株式会社S・Yワークス  
代表取締役 佐藤 芳直



株式会社S・Yワークス  
未来制作室 インキュベーターチーム  
佐々木瑛理

「長所伸展」というS・Yワークス代表佐藤の教えの元、一人ひとり、  
一社一社に向き合った、人財育成研修を担当しています。  
現在、絶賛“歯科矯正中”です♪宜しく願い致します。

## < 皆様にご紹介したい“とっておきの歯科医院” >



医療法人社団 健歯会

吉原歯科医院

患者様の「ありがとう」が集まる  
歯科医院を目指しています



吉原歯科医院  
院長 吉原正明先生

医療法人社団 健歯会が運営する兵庫県三田市の歯医者「吉原歯科医院」は、1990年の開業より、地域密着で皆様のお口の健康をサポートしてまいりました。また、1992年から開始した訪問歯科診療も30年を超える年月を重ねました。

「吉原歯科医院」は地域に根ざし、地域の健康医療に貢献する歯科医院でありたいと願っています。患者様はもちろん、当院のスタッフ、関連会社や取引業者の皆様の繁栄・幸福につながる「出会い」「ふれあい」「安らぎ」をご提供したいと考え、次の経営理念を掲げて日々の診療を行っています。

吉原歯科医院（兵庫県三田市弥生が丘1-11 フラワータウン駅ビル705号）

# 教えて！吉原先生！

## 保険診療で満足を提供することが 真の患者様にとっての幸せ。



歯科業界は「幸せ創造業」であるべきで、そのような歯科医院しか今後残らないのではないかと考えています。今、歯科業界は生き残りをかけて数値を追求しようとした時に「自由診療アップを実現しよう」と旗をたてている医院を目にします。果たしてこの流れに未来はあるのでしょうか…？

いいえ、ありません。なぜなら、一過性の売上にしか繋がらず、歯科医の本来の目的である「健康な口腔を提供すること」が出来ていないケースを多く目にするからです。S・Yワークス代表の佐藤先生もよく言われるように「長所伸展」から外れてはいけません。保険診療でいかに満足してもらえる技術・サービスを提供できるか？そこを追求することが、真の患者様にとっての幸せに繋がると考えています。保険診療の分野で、早く治療を終わらせて差し上げること。これこそ、歯科医のあるべき姿だと私は考えています。



## 行列の出来る歯医者では駄目だ。 患者様を待たせない工夫をすることが その歯科医院への「信頼」。



歯科医本来の役割を見失わず、その品質を上げ続けているところに価値が生まれていらっしゃるのですね。はじめてお伺いした時は、入口を見て驚きました。吉原歯科医院さんの待合室は狭い。これも先生のお考えのことですが、なぜでしょうか？

「患者様を待たせないこと」を大事だと考えるからです。例えば、「行列の出来る歯医者さん」に行きたいと思いませんか？もっと突っ込んで聞きます。「行列の出来る歯医者さん」は腕が良いと思いませんか？僕は思いません。予約をしたのにも関わらず、待たせる。そこに「信頼」は生まれません。吉原歯科医院の待合室は、そもそも待っていただく必要がないので、お子様を考慮して最低限の4名までとしています。



# 喜ばれる歯科医院のヒミツ！

## 歯科衛生士さんのケア予約が 6ヶ月先まで埋まってる！



患者様との信頼関係は、そうした積み重ねからなるものですね。治療室とケア室を分けていらっしゃるって、担当制にされているとのことですがこのことによって良かった点は何でしょうか？

担当制にすることによって、衛生士たちの意識のレベルが変わりました。自らアポイントを取り、患者さんと信頼関係を築いてくれています。“あの衛生士さんが良い！”そう患者様に思ってもらえることこそ、やりがい・喜びに繋がっています。おかげさまで予約表は半年先までいっぱい埋まっている状況です。【※ケア分野を担当制にしています】



## 働きやすい職場づくり。 長く働き活躍してもらおうための工夫。



歯科衛生士さんの最高勤務歴が30年を超えるとお聞きしました。長く現場で活躍し続けてもらう人財育成はとても大事なテーマだと考えています。その秘訣はなんでしょうか？

歯科衛生士さんはじめ現場の皆が学び、成長することで、結果として患者さんにとっても良い治療・ケアを提供できるようになります。そのため、研修の機会はたくさん与えています。参加した人にはスタンプカードにポイントをつけて、4個貯まるとご褒美を上げたり…とにかく工夫をする。そして私の想いをとことん伝え続けることをしています。



### 《モチベーションUPの工夫》

研修を受けるとポイントが貯まり給与に反映されます。先生は、研修を受けて技術を高めることが現場品質に繋がり結果として患者様を喜ばせると考え、現場で働く人々に学びの場を実践しています。





# — 求められる歯科医院の在り方 —

なるほど!! だから吉原歯科医院は強い!!

なぜ、吉原歯科医院は圧倒的支持率を誇るのか…？

根底には、吉原院長が描く理想の歯科医院づくりがあります。  
そして、その想いに共感・共鳴し、現場で実践する働く現場の人の姿。  
患者様はどのような価値に共感・共鳴しているのでしょうか？

ここが  
凄い I

## 院長の理念と目指す VISIONが明確であること

「地球上で一番ありがたいの集まる  
歯科医院になりたい」というご自身の考えを  
日々現場に伝え行動で示しています。

ここが  
凄い II

## 信頼は現場で育まれる！ ＝トップと現場の言行一致

院長先生の想いを組織で共有し、その想いを「行動」と  
「言葉」にして伝えられるようになることが求められます。

吉原歯科医院の現場では、

- ①最後までありがたいの心を表現する！～パターン別お見送りの徹底～
- ②家族で来院しても安心の気遣いに溢れた治療スペースとお土産！？
- ③60名来院を実現する院長と歯科衛生士のタイミングが品質を守る！



ここが  
凄い III

## 現場の行動が患者様との共感、 共鳴の関係性をつくる！

【モチベーションUPさせる工夫】

【コミュニケーション発信の充実】



### 吉原歯科医院の信条20条 ( credo )

1. クレドは、常勤社員全員、職員は、吉原歯科医院の基本的な信念です。スタッフ全員がこれを理解し、自分のものとして受け止め、常に実践し現場に活かすを怠りません。
2. 「働くしだい」「よく働くぞ」「誇りたけな」は私たちが行う歯科医院の基盤です。スタッフ一人一人が責任を持って働くかどうかが、結果を決定します。
3. 患者さんに喜んでいただけることが私たちがスタッフの最大の喜びです。いつも患者さんに喜んでいただけるよう、院長先生の言葉を大切にすることを怠りません。
4. 「安全」「清潔」「信頼」の姿勢を現場に持ちます。正しい姿勢でも本気でもありません。決して疑いがないで実践の心で、いつも真りの方法で現場の責任を持ちます。
5. スタッフ同士は家族同然です。他のスタッフの顔色は悪くなく、笑顔はどうか、悩んでいる様子はないか、声にお互いに気を使います。
6. 妥協のない精神的態度を保つのは、スタッフ一人一人の責任です。自分の体の健康を保つためにも必ず規則は守ります。
7. 院長の歯科医師サービスを確かなるために、スタッフには患者さんの診療時の笑顔、心の笑顔、お口の笑顔をきちんと観察して、それを記録する責任があります。
8. 吉原歯科医院のファンを増やす一人でも多く増やしましょう。患者様を喜ばせたスタッフは必ず自分のこととして喜び、患者さんの満足されるように心がけて実践して、それを記録しましょう。

# 地域一流歯科医院に必要なもの それは、「チーム力」でした。



チーム力を高めるために、トップが取り組むこと。  
それは…

トップの想いとVISIONを明確にして、  
他院にはない、**価値**を創造しています。

わたしたちはこれから

“**どう在りたいのか？**”

原点に立ち、未来に点を打つことで  
これからの時代に求められ、  
幸せ創造業としての役割を果たす  
自院の姿が視えてきます。

X年後VISION

ROMAN実現のために到達するための姿

MISSION

これから果たすべき私たちの役割

ROMAN

経営者の思想・情熱

何を受け継ぎ、未来に残したいか？  
幸せとは何か？どう貢献したいか？

ご存知のように、歯科医院は全国におよそ69,000医院以上あります。

今ではコンビニより多い、そう言われるほど競争環境は激化しています。

未来に残るためには、選ばれる医院にならなくてははいけません。

たしかに雇用を守るために売上を確保することは絶対に大事なことです。

しかし、生産性アップ、デジタル化を推進することで

その先にある歯科医院の姿は本当に地域に愛されるのでしょうか…？

## 地域一流歯科医院へのプロセス

未来に残したい、これからの歯科医院の  
在り方を考えていきましょう。

# 未来に繋がる 歯科医院の在り方とは？

地域一番一流店へのプロセスは、

地域で愛され支持される場であること。

歯科医師と衛生士の連携力で

治療品質を高めること。

働きやすい環境づくりが出来ていること。

歯医者に来院される方は皆、

“不安”な感情を持って来院されます。

ユニット台数の増加による受入患者数のアップ

自費診療率アップによる売上確保

アポの時短で患者数アップ

デジタル導入による生産性改善

患者様が真に求めることは、

これでは解決できない部分が多いのではないのでしょうか？

# < 歯科医院向けセミナー開催決定 >

日時:2023年1月12日(木)12:30~15:00

会場:AP東京丸の内

## ◆本セミナーで学べること◆

- ✓ 地域に愛される、一流歯科医院への道筋
- ✓ 働く人がイキイキと活躍できる場づくり
- ✓ 単院2億以上モデル医院の取り組み事例公開
- ✓ 他院との違いを作り自院の価値を磨く手法

## < 企業案内 >

### 株式会社 S・Yワークス (Success・Yell Works)

仙台市青葉区一番町1-2-25 仙台NSビル8F  
資本金 1億円 / 設立日 平成18年4月1日

#### 【基本理念】

**志** 人間性の成長こそが人間として生まれた目的であると胸に刻み、生ある限り人間性を高めようと志す私たちでありたい。

**役立ち** 自らが成長し、国、地域、企業、志ある人々の成長に、ただひたすら貢献する気概を持ち続ける私たちでありたい。

**学び** 私たちの成長がお客様の成長と信じ、常に自らの可能性に挑戦し、絶え間なく学び続ける私たちでありたい。

経営の目的は永続にあります。

私たちは百年続く企業を創るお手伝いをするを誇りとします。

そのために、企業の理念、理想の在り方を皆様と共に追求し、国、地域、そしてお客様にとって何物にも代え難い存在となることを共に目指します。

そんなお手伝いを、志高く、どんな時でも、全てに優先いたします。

## < 講師紹介 >

### 株式会社 S・Yワークス 代表取締役 佐藤 芳直

1981年に現在の(株)船井総合研究所に入社。1994年には当時の上場企業最年少役員に就任し、船井幸雄氏をして「10年に一人の天才コンサルタント」と言わしめた。  
2006年3月同社常務取締役を退任。「経営の目的は永続にある」という哲学の基、経営そして人生という視点でより多くの人々に発信する場として株式会社 S・Yワークスを創業した。40年のコンサルティング実績は4,000社に及び、幾多の一流企業を生み出し、常に日本の経営コンサルティングの先頭を走っている。



株式会社 S・Yワークス  
未来制作室  
インキュベーターチーム  
佐々木瑛理

「長所伸展」という佐藤の教えの元、一人ひとり、一社一社に向き合った、人財育成特化研修を担当している。現在、絶賛歯科矯正中です。

株式会社 S・Yワークス  
執行役員  
経営コンサルタント  
近藤陽介

良い人財を育むことが良いサービスに繋がり、業績が上がるという人財創造コンサルティングで業種を問わず成果を挙げている。毎年全国で300名以上の新入社員を対象に新人研修を実施している。



百年企業を創る  
人財創造・経営コンサルティング  
株式会社S・Yワークス

〒980-0811  
宮城県仙台市青葉区一番町1-2-25 仙台NSビル8階  
TEL : 022-722-2007 FAX : 022-722-1770  
担当：佐々木瑛理(ささきえり)