

開業最前線：医院の活性化をめざして

潮目が変わった

すがわら とおる
菅原 徹

歯科医院経営コンサルタント
〒104-0061 東京都中央区銀座4-8-13 銀座蟹睦会館ビル3F
（尚エソール） ☎03(3564)8241



経済不況と消費行動

本誌1月号において、この経済不況と消費者行動を取り上げましたが、その内容に関しては一般的なこととしては理解できたとしても、“歯科界への影響は、それほどダイレクトには来るはずがない”と考えた方もいるのではないのでしょうか。土日になると繁華街は人がいっぱい出ているし、歯科医院の患者数にも大きな変化がない、とあえて楽観的な見方をしていませんか。しかし、人出は人出であって購入者ではなく、来院中の患者さんでさえ次に来るとは限らないとなれば、そうのんきなことは言っていられません。

1月からは、おそらく患者数・収入共にやや減少傾向となり、特に6月以降の夏場からは、ある程度の落ち込みがあるのではないかと考えています。昨年の8月は対前年同月比でかなりの減収でした

が、今年はそれ以上に悪化する可能性があるのではないかと危惧しています。消費者の行動は明らかに「安いもの」か「買わない」へとシフトしているものであり、消費者行動の潮目は変わった、と言えるでしょう。

歯科界で影響を受けやすいのは

もちろん、すべての消費者が「モノを買わない」ということではありません。相応の収入を得ることができる人や貯えがある人の消費行動は、おそらく大きくは変わらないでしょう。しかし上場企業でさえも賃上げゼロ、賞与削減があるとされているのですから、失業者の増加と合わせて、この不況の影響を受ける人のほうがはるかに多いはずです。

ごく最近の顕著な例としては、百貨店の大幅な売上減、自動車や住宅の販売大不振、地域によっては受験産業の苦戦など、枚挙にい

とまがないほどです。

さて、歯科界においてもユニットやコンピューターの販売不振は続き、“モノを長く使いたい”という意識はかなり強くなっています。また平成20年1年間の歯科医療費は、保険点数のプラス改定があったことなどから、マイナスになることは避けられたものの、個々の医院レベルでは減収となっている医院もあるはずですから、良かったと言える状況ではありません。中でも所得水準が低い、あるいは企業城下町のような地域は減収が顕著であり、また無理に患者集めをしている医院は影響も出やすいのです。

かさ上げ需要は部分崩壊も

過去2回の保険点数等の改定によって、患者数を収入の根底に置いた医院経営は、かなりのダメージを受けているとされています。これには内科・歯科共通の部分が

1月号で取り上げたこと

患者行動のパターン

保険治療を希望

主訴のみの治療を希望

受診しない



収入・患者数は減少

今後、歯科医院・歯科医師が考えるべきこと

現況	近い将来	対応策
不況の重症化 →	夏枯れ	保険診療重視で現状維持を図る
漂う閉塞感 →	意欲減退	基本の学び直して初心返り
危機感の欠如 →	資金ショート	生活費圧縮の決断

あり、掛け算的な収入増加策は大きな曲がり角に立っている、と言えるのかもしれませんが、改定の主旨は、今後も強化される方向にあるのではないかと考えられますので、無理に患者数をかさ上げする方策はリスクが高くなりつつある、と認識すべきでしょう。これも潮目が変わったことの1つであり、保険に関してはルールが厳格化されるものと思われる。

また、ネット広告と化したホームページでは、その内容にかなりきわどいものまで見受けられ、「インプラント10万円台（上下含む）」もあつたりしますし、予防や審美などの広告内容も患者集めに傾斜しているものもあります。費用対効果はさておくとして、これらの類のかさ上げもかなりのリスクを抱えていると言ってよいので、どのような形にしる需要の部分的な崩壊はもう目の前にあるのではないかと考えられます。ただし、同様の治療等であっても“本来そうあるべきだ”とされる本格

派の場合は、かさ上げではありませんので、問題なくこの難局を乗り越えられるでしょう。

高額投資はもう実需を生まない

そして、現在のこの状況下においては、機器や内装などに高額な投資を行ったとしても、それが自由診療に結びつくことはあまり期待できません。消費者行動は劇的に変化してしまったのであり、たとえば富裕層をターゲットとしたトヨタのレクサスグレードアップ戦略は、まさに場が読めない失敗戦略となってしまうでしょう。これは歯科にも当てはまることであり、富裕層の需要と投資効果を過大に見積もってはいけません。

保険治療を大事にしてほしい

1月号の続きとなりますが、これから来る大きな波の行く末は上図に示したようになるのではないのでしょうか。“もう全く世界が変わってしまったんだ”と意識し行動しなければ、通常的生活さえま

まならない状態となってしまう。当面の対応策としては、①保険による治療の効率化と治療の質の向上、②保険請求関係業務の徹底見直し、③生活コストの大幅な圧縮等があります。

ある意味では、外へ外へと向けていた目を一度内側に向けて“深く”していくことが1つの解答になるのではないかと考えます。中でも保険に関しては、これは国民から付託された財産だと考え、有効・有用に大事に活用すべきではないでしょうか。また既存の患者さんに対しては、現在以上に深く関わりを持てるように情報を発信し続けることが大切ですが、この場合も“医院のために”と考えるようでは深耕とならないでしょう。まずは、これらの最低限のことを徹底して実行することで、今年を乗り切りましょう。全体観や将来の対応についての基本的な考え方は拙著『充実と発展の軌道にどう乗せるか！』（ヒョーロン社刊）をご参照ください。