



ポジデン .com 特別無料レポート

Vol.1

特別付録：患者配布用「補綴物メニュー表」付き

1

たった 1 枚 のアンケートで

患者に嫌われずに自費を説明する方法

～ 90%の患者が自ら自費説明を希望する !! ～

 特別レポート全6号(2013年12月時点) 無料配布中!!

Vol.2 わずか60秒でドクターの **好感度を3倍** にする方法

Vol.3 コストアップ0円で **求人広告の効果を5倍** にする方法

Vol.4 セールストークを一切使わず **自費売上が2倍** になった方法

Vol.5 **受付改革** で患者数が **20%アップ** する方法

Vol.6 たった1枚のシートで **リコール率が10%アップ** した方法

お申し込みは歯科専門情報サイト  ポジデン .com の無料会員登録画面より!!

YAHOO!で と検索!! ※お電話でも受け付けております。047-306-0381(担当:白崎)まで!!

株式会社  シーエイチアイ

たった**1**枚のアンケートで **患者に嫌われずに自費を説明する方法** ～90%の患者が自ら自費説明を希望する!!～

自費を増やすために一番必要なもの

このレポートでは、「自費を説明しても患者に嫌われない方法」をご紹介します。

しかも、ただ嫌われないだけでなく、来院した患者さんの90%が、自分から自費説明を希望してくれる方法です。

最近では、自費を増やすためのテクニックを紹介するセミナーや書籍が、とても増えています。しかし、「自費を増やしたい」と思いながらも、一方で、次のように感じている先生も、決して少なくありません。

「自費を勧めて、患者に嫌われたらどうしよう」

「医者なのに、セールスのようなことはしたくない」

この精神的なストレスがあると、患者さんに自信を持って説明することができません。

自費を増やすために一番必要なこと、それは、テクニックではありません。まずは、ドクターである皆さんが**「ストレスなく、気兼ねせず、思ったとおりに自費の説明をできる環境をつくること」**が、なにより大切です。

その一番の近道は、**「患者さんに『ぜひ説明が聞きたい!』と自分から言ってもらうこと」**です。これなら、本人の希望に基づく説明ですから、患者さんに嫌われることはありません。さらにその人数は、全患者の90%以上…。それが、当レポートでご紹介する方法です。

この方法は、過去のセミナーで何度もご紹介しており、すでに何百という医院で実践していただいておりますが、たくさんの先生が次のようにおっしゃっています。

「本人の希望による説明なので、精神的に楽になったことが何よりもうれしい」

「患者さんが、こんなにも興味をもって話を聞いてくれるようになるとは思わなかった」

多くのドクターは、自費説明に対して、精神的なストレスを感じています。そして、そこから解放されることで、より患者さんの立場にたった、適切な提案ができるようになります。

そして、この方法には、もう一つの特徴があります。それは「とにかく簡単に実行できる」ことです。

なぜなら、「問診票と一緒に、たった 1 枚のアンケートに答えてもらう」だけでできてしまうからです。

この方法なら、おそらくほぼ 100%の医院で、明日からでもすぐに実行できます。これもまた、多くの先生に喜んでいただいている理由の一つです。

前置きが長くなりましたが、早速この方法について解説していきたいと思います。

まずは問診票をチェック !!

「患者さんに嫌われずに自費を説明する」ために、最初にしなければならないことがあります。まず、現在使用している先生の「問診票」に、次のような質問があるか確認してください。

● 治療について

- ☐ 保険の範囲内での治療を希望
- ☐ 自由診療での治療を希望
- ☐ 説明を受けてから治療を検討

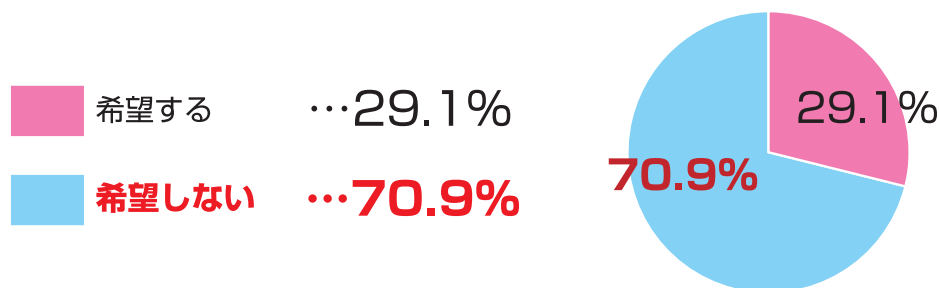
このような、「自費と保険の選択をさせる設問」が問診票にある場合、まずは**この項目を削除してください**。

なぜこの項目を削除しなくてはならないのでしょうか？

弊社では、以前、約 300 名の患者さんを対象に「自由診療に関する意識調査」を実施しました。その意識調査で、次ような結果が出ています。

【設問①】

- 治療に際して、自由診療（保険外診療）の説明を希望しますか？



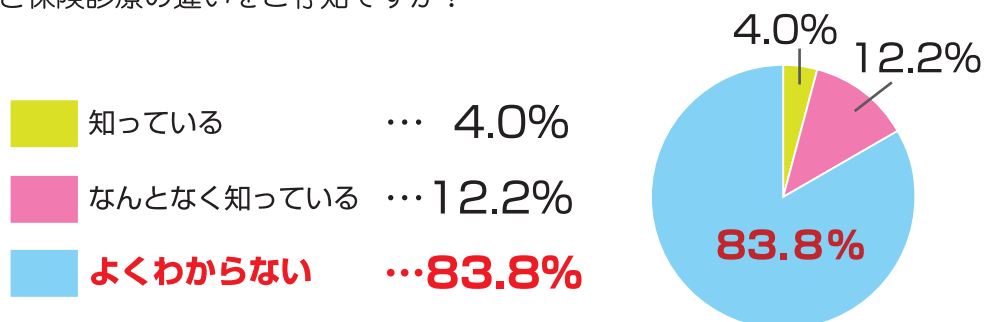
この設問のポイントは、「治療」そのものではなく、「説明」の必要性を聞いていることです。

残念なことに、「治療」どころか、「説明」すら必要ないと感じている患者さんが7割もいます。これでは、問診票で「自費での『治療』を希望する」と答える患者さんは、おそらく1割程度にしかならないでしょう。

続いて、次の結果をごらんください。

【設問②】

- 「見た目の美しさ」ではなく、「健康面・機能面」における、自由診療（保険外診療）と保険診療の違いをご存知ですか？



このように、多くの患者さんは、**審美面以外の自費治療のメリットを、ほとんど理解していません。**

自費と保険との違いが分からない。つまり、問診票に書き込む段階では、どちらを選ぶべきか、そのための**判断材料がほとんどない**ことになります。これでは、**問診票で自費か保険かの選択をさせても、その設問自体、全く意味がありません。**

また、さらに問題なのは、問診票上で「保険を希望」を選ばれてしまうと、その時点で、**自費治療の説明の機会すら奪われてしまう**ことです。

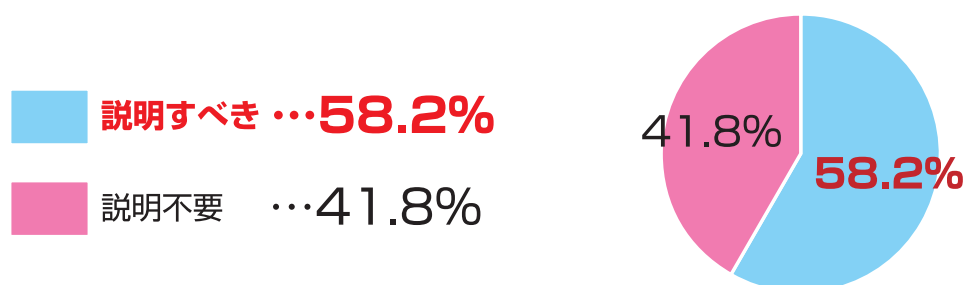
つまり、**問診票に「自費と保険の選択をさせる設問」が存在していると、永遠に自費は増えない**のです。ですから、これはただちに削除しなければなりません。

意外な調査結果…。

さて、「自由診療に関する意識調査」では、こんな面白い結果も出ています。

【設問③】

- 保険診療と自由診療（保険外診療）で、健康面・機能面などの違いがあるとしたら、医療機関として、その違いを説明すべきだと思いますか？



この結果をみて、私は驚きました。

先ほどの【設問①】を、改めてもう一度見てみましょう。

【設問①】

- 治療に際して、自由診療（保険外診療）の説明を希望しますか？

- **希望する** … 29.9%
- 希望しない … 70.1%

ここでは「説明を希望する」と答えた方は3割しかいません。

にもかかわらず、【設問③】の結果をみると、「健康面・機能面などで違いがあるなら」という条件を加えただけで、「医療機関として説明すべきだ」と考える人が6割近く、すなわち、2倍にも増えているのです。

つまり、患者さんは「**自費でも保険でも、健康面や機能面でたいした違いはないだろう**」という勝手な思い込みをしているだけ。さらに、**もしもそうした点で違いがあるのなら、ちゃんと説明をすべきであると感じている**のです。

ある仮説から、1枚のアンケートへ

これは大きな発見でした。そこで、私は次のような仮説を立てました。

「まず、患者さんに『**売り込まれた**』と思われないように、**自由診療の違いについて、簡単な情報提供を行う。**」

「その上で、より詳しい自費の説明が必要かどうかを問いただければ、**多くの患者さんが自費説明を希望するのではないか？**」

この仮説に基づいて、さまざまな試行錯誤を経て完成させたのが、このレポートの最後にある「**治療に関するご希望確認アンケート**」です。このアンケートを問診票と一緒に配布したところ、予想外の結果を得ることに成功しました。

このアンケートについて、詳しく解説したいと思います。まず、下記の問（ア）をご覧ください。（10ページにコピー用の実物があります。データ版もご用意しています。）



治療に関するご希望確認アンケート

氏名：
カルテ番号：

(ア) 下記項目に関して、治療で重視されることを重要な順にお答えください。

- ① 装着するつめもの・かぶせもの・入れ歯などが、できるだけ長くもつこと（耐久性）
- ② 治療した箇所のむし歯・歯周病が再発する可能性をできるだけ低くすること（再発リスク）
- ③ 自然に美しく見えること（審美性）
- ④ 天然の歯のように、できるだけ違和感なく噛めること（機能性）
- ⑤ 金属アレルギーなどになりにくく、できるだけ身体にとって安全であること（安全性）



①～⑤の番号でお答えください

最も重要なのは？	→ ()
2番目に重要なのは？	→ ()
3番目に重要なのは？	→ ()
4番目に重要なのは？	→ ()
5番目に重要なのは？	→ ()

まず、①～⑤の項目について「治療で重視する優先順位」を質問しています。しかし、ここでの本当の目的は、「優先順位」を知ることではありません。

本当の目的は、2 つあります。ひとつは、**患者さん自身に「自分はいったいどんな治療をしてほしいのか」を自覚してもらうこと**です。

多くの患者さんは、「保険」という「選択肢の限られた治療」に慣れてしまっています。そのため、「自分が治療に求めるもの」について、考えたこともないという方がたくさんいます。しかし、こうして優先順位を考えることにより、「自分はこうして欲しかったんだ！」という自覚が生まれます。

そして、もうひとつの目的は、**これらの優先順位を考える過程で、「治療方法によって、こんな違いがあるのか !!」と、気づいてもらうこと**です。

ストレートに「自費はここが違う」と言ってしまうと、「売り込まれた」と思われてしまいます。しかし、このような形で質問をすることで、暗に、「優先順位を聞かれているということは、治療の仕方によって、いろいろ違いがあるんだな」と理解していただけるのです。

ところで、ここで掲げている 5 つの項目には、**治療の優先順位を考える上で、非常に大事なものがひとつ欠けています**。

それは「経済性」、つまり、優先順位を決める上で、**治療費に関する項目が抜けているのです**。そこで、次の問（イ）で、費用と治療のどちらが大切か、その優先順位について質問しています。

（イ） 下記A～Cより該当するものをひとつお選びください。

- A. 前問（ア）の①～⑤の項目より、とにかく治療にかかる費用が少ないことが最も重要である
- B. 費用は少ないほうがいいが、前問（ア）の①～⑤の項目も考慮にいれ、治療の違いについて説明を受けた上で治療方法を検討したい
- C. 費用にかかわらず、自分の状態にあった最善の治療を提案して欲しい

ここで患者さんは、すでに、前問（ア）に回答することで、「**自分が治療に求めるものは何か？**」そして「**治療によっては、さまざまな違いが生ずる**」ということを理解しています。

その上で、この問（イ）に答えてもらおうと、なんと、「A（費用優先）」を選ぶ患者さんが、およそ 10%。「B（説明を聞いて検討）」が 80%。「C（最善な治療方法の提案を希望）」が 10%という結果になります。

BとCをあわせると約90%。つまり、**たった1枚のアンケートで、9割の患者さんが「治療の違いについて説明してほしい」あるいは、「最善の治療を提案してほしい」と、自らの意思で説明を希望するようになるのです。**

補綴物メニュー表のメリット

さて、このアンケートの問（イ）で、「B（説明を聞いてみたい）」あるいは「C（最善の提案をしてほしい）」を選択した患者さんには、**自費治療に関する説明の義務が発生します。**

自費治療の説明のポイントにもいろいろありますが、なかでも大切なのは「**視覚情報を有効活用**」することです。

多くの患者さんにとって、歯科用語は普段聞きなれない「難解」な言葉でいっぱいです。ですから、自費の説明を「**口頭**」だけで行うのは、**まず避けるべき**です。そこで、できるだけ、視覚で理解できる資料を用意する必要があります。

私どものセミナーでは、プレゼンテーションのためのパワーポイントや、説明用にちょっとした細工をした顎模型など、さまざまなツールをご紹介します。当レポートでは、そのなかでも最も使いやすい「**治療のメニュー表**」をご紹介します。

まずは、当レポートの裏表紙にある実物をごらんください。
このメニュー表には、3つのメリットがあります。

1つ目のメリットは、すべてが一覧化されているので、**補綴物の種類を一目で把握できる**ことです。どんなに丁寧に説明しても、全体の構成が見えていないと、いったいどの補綴物について説明されているのか、途中でわからなくなることがよくあります。

2つ目のメリットは、**補綴物どうしの比較がしやすい**こと。メニュー表では、3つの項目について、★印により5段階評価されています。口頭で種類ずつ説明しても、それぞれの違いはなかなか伝わりません。このように**★印で比較されていれば、一目で違いが把握できます**。

3つ目のメリットは、**持ち帰りできる**こと。患者さんが後でじっくり考えるにしても、口頭の説明だけでは、一晩もすればほとんど忘れてしまいます。また、検討する段階で、家族に相談する患者さんも多いはず。その際、**ドクターから口頭でしか説明を受けていないと、家に帰ってからうまく説明できず、ただ金額だけの議論になってしまいがちです**。そこで、一目で違いの分かるメニュー表があれば、家族もそれぞれのメリット、デメリットを理解でき、客観的な判断をしてもらいやすくなります。

さあ、やってみよう !!

さて、最後にこれら資料の使用方法について解説したいと思います。まず、10ページにある「治療に関するご希望確認アンケート」をコピーして配布し、回答してもらってください。**初診患者はもちろん、再初診の患者さん（リコールは除く）にも答えていただきます**。（データ版もご用意しています。詳しくは次ページ参照。）

そしてアンケートの間（イ）の結果に応じて、自費説明の際にメニュー表をつかって、以下のような対応をします。（メニュー表は裏表紙に「前歯」用の実物がございます。それ以外の補綴物もデータ版にてご用意しております。詳しくは次ページ参照。）

アンケートの間（イ）の回答による対応方法

- A（コスト重視）を選んでいる場合
→ **メニュー表をとりあえず渡すだけ。**
- B（説明を聞いてから検討）を選んでいる場合
→ **メニュー表を渡し、各補綴物の解説を行う。**
- C（最善の方法を提案）を選んでいる場合
→ **メニュー表を渡し、口腔内の情報などを加味した、詳しい説明を行う。**

このように、アンケートを使うことで、「売り込み」と思われずに、90%の患者さんに自費の説明をできるようになります。これにより、今までよりも説明人数が増えるので、

それだけでも自費が増える可能性は高くなります。

また、メニュー表を用いて説明し、それを手渡しすることで、今までより分かりやすい説明ができれば、これもまた自費を増やすきっかけになるでしょう。

もし、現在自費が少ない医院であれば、**たったこれだけのことで、十分に自費の売上を増やすことができます。**実は、このレポートを通して皆さんに知っていただきたかったのは、このように、**ちょっとしたことで医院を変えられるチャンスは、まだまだたくさんある**ということです。

私たちのセミナーでは、こうした誰にでもできるノウハウを、当レポートのように、実際に使用する資料類もあわせて、数多くご紹介しております。「これから医院を変えていこう!!」もしそのように思っているのなら、どうかだまされたとって、私たちのセミナーに一度お越しください。きっと新しい発見があるはずですよ!! 私たちも、先生にお会いできることを心より楽しみにしています!

最後に、当レポートを終わりまでお読みいただき、ありがとうございました。
このレポートが、皆様の医院経営の一助になれば幸いです。

～これまでセミナーにご参加いただいた皆様へ～

わずか9名。私がはじめて歯科医院向けのセミナーを開催した、12年前のセミナーの参加者数です。あそこからはじまった、私たちのセミナー活動ですが、あれ以来、たくさんの先生方から叱咤・激励を頂きながら、ついに2013年、セミナー累計参加者数が10,000名を超えることになりました。

計算してみて驚いたのですが、歯科医師の総数が約10万人ですので、およそ10人に1人の先生にセミナーにご参加頂いたことになります。ここまでやってこれたのも、時には「これはちょっと現実的ではない」などの厳しいお叱りを、また、時には「こんなに具体的で、すべてを公開してくれるセミナーはない!」といった、お褒めや励ましの言葉を頂けたおかげです。

これほどまでに、常に率直なご意見を頂いたことは、今まで他業界ではありえませんでした。皆様にはこの場を借りて、改めて心より感謝いたします。スタッフ一同、これからもさらに頑張っていきたいと思いますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

シーエイチアイ代表 鶴岡克人

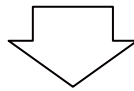
● データのご提供について ●

当レポートでご紹介した「治療に関するご希望確認アンケート」ならびに「補綴物メニュー表」のデータ版をダウンロードいただけます。まず、Yahooにて「ポジデン」で検索いただき、弊社運営の歯科向け情報サイト「ポジデン.com」にアクセスください。アクセス後、画面右上に検索窓がありますので、それぞれ「90% アンケート」「補綴物メニュー表」とご入力いただくと、画面下にダウンロードの案内記事が表示されますので、そちらよりダウンロードをお願いします。なお、ダウンロードには「ポジデン.com」への登録（無料）が必要となります。お手数ですがどうぞよろしくお願いいたします。



(ア) 下記項目に関して、治療で重視されることを重要な順にお答えください。

- ① 装着するつめもの・かぶせもの・入れ歯などが、できるだけ長くもつこと（耐久性）
- ② 治療した箇所のむし歯・歯周病が再発する可能性をできるだけ低くすること（再発リスク）
- ③ 自然に美しく見えること（審美性）
- ④ 天然の歯のように、できるだけ違和感なく噛めること（機能性）
- ⑤ 金属アレルギーなどになりにくく、できるだけ身体にとって安全であること（安全性）



①～⑤の番号でお答えください

- | | |
|-------------|------------|
| 最も重要なのは？ | → () |
| 2 番目に重要なのは？ | → () |
| 3 番目に重要なのは？ | → () |
| 4 番目に重要なのは？ | → () |
| 5 番目に重要なのは？ | → () |

(イ) 下記A～Cより該当するものをひとつお選びください。

- A. 前問（ア）の①～⑤の項目より、とにかく治療にかかる費用が少ないことが最も重要である
- B. 費用は少ないほうがいいが、前問（ア）の①～⑤の項目も考慮にいれ、治療の違いについて説明を受けた上で治療方法を検討したい
- C. 費用にかかわらず、自分の状態にあった最善の治療を提案して欲しい

前歯のかばせもの一覧表

※★の数は比較の目安です。お口の状態によって変わる場合があります。価格には消費税を含んでいます

素材・名称	写真	ポイント	素材	美しさ	耐久性	清潔感	長所	短所	保証
オールセラミック 円		最高の美しさと	100%セラミックを使ったもの	★★★★★	★★★★★	★★★★★	○美しさNo.1. 自然で透明感のある白色 ○ほとんど変色しない ○磨耗に強い ○清潔感が高くプラークがつきにくい ○金属アレルギーにならない	×極度に強い衝撃を与える と割れることがある	
メタルセラミック 円		健康・美しい	金属にセラミックを焼き付けたもの	★★★★★	★★★★★	★★★★★	○自然の歯に近い美しい白色で、ほとんど変色しない。 ○磨耗に強く耐久性が高い ○清潔感が高くプラークがつきにくい	×極度に強い衝撃を与える と割れることがある	
ハイブリッドセラミック 円		日常での自然さ	セラミックとプラスチックを混ぜたもの	★★★★★	★★★★★	★★★★★	○保険に比べ変色しにくい ○オールセラミック・メタルセラミックより格安価	×多少の変色がある ×オールセラミック・メタルセラミックよりも耐久性が低い	
プラスチック前装冠 (保険適用)		保険適用	金銀パラジウム合金の表面にプラスチックを貼り付けたもの	★★★	★★★	★	○健康保険が適用できるため経済的	×数ヶ月～数年で黄色く変色する ×柔らかいため歯磨きで削れてしまう ×プラークがつきやすく歯周病になりやすい ×金属アレルギーになる可能性がある	