



MMPG デンタルだより



発行：MMPG 歯科経営研究室

発行者：上田公認会計士事務所 大阪市中央区道修町1-7-10 扶桑道修町ビル3F TEL. 06-6222-0030

イメージは身だしなみから

病医院のイメージを上げるには、患者さんに不快感を与えないスタッフの身だしなみや振る舞いが必要不可欠です。しかしながら、スタッフの身だしなみについては、なかなか注意しにくいものです。直接、口頭で指導する以外には、会議やミーティングの場などでスタッフ全員で検討したり、書面での説明も効果があります。特に、病医院は清潔感が求められる空間。スタッフの身だしなみ等が最も大切であると伝え、共有することから始めましょう。

■まずは「清潔感」、そして「優しさ」

普段からの「装い」が重要です。プライベートでは自分の好みでおしゃれを楽しむことは良いことですが、ビジネス上の装いは、病医院のイメージに直結します。また、表情も明るく口角を上げ、声掛けは丁寧に接することで患者さんは好印象を抱きます。言うまでもなく、相手が不快に感じれば病医院のイメージダウンにつながってしまいます。つまり、“相手がどのように感じとるか”に注意を払うことが必要となってくるのです。患者さんは、待合室で待っている間や診察の間は常にスタッフを見ています。“この人なら安心”という印象を受けるスタッフを患者さんは暗黙的に求めているからです。

本人が実感している以上に、清潔感がある装いや優しさのある面持は病身で気弱になっている患者さんの心を落ち着かせ、安らげる要因になっているのです。

そこで医療スタッフの身だしなみのキーワードは「優しさのある清潔感」です。

■身だしなみのポイント

いくつかのチェックポイントを紹介します。

① 髪の毛

清潔感を求められる医療機関は特に、肩より長い髪はまとめるのが基本です。見た目にも好感度が高いのは「シニヨン」。いわゆる、おだんごの髪です。長い髪をひとつに結んでも毛先がぼさぼさでは清潔感が感じられません。毛先をしっかりまとめると仕事でも気にならず、清潔感も感じられます。流行りの無造作でルーズなまとめ髪は、白衣を着ている際には疲れた感じに受け止められる可能性があるため、あまりお勧めできません。

② 化粧

マスクの有無によりますが、顔色は綺麗であることを意識しましょう。適度なチークや口紅は健康的で明るく見せる効果があります。一方で、使い方を間違えると派手な印象になってしまったり、老けて見られる可能性もあります。せつかくの化粧も疲れた顔に見られては意味がありません。また、顔色が悪く映る暗いベージュ系の口紅や唇の縦じわが強調されるマットなものを選ぶのも控えましょう。チークも濃すぎたり、赤すぎるものよりも自然なピンクを選ぶようにすると良いでしょう。

③ 臭い・匂い

特に男性スタッフの清潔感で重要視されるのが「体臭」です。タバコや汗の臭いは本人以上に周りが気になるものです。汗をよくかく夏場だけ気にするのではなく、冬場でも動きまわっていると意外と自分でも気がつかないうちに汗をかいているものです。意識して気をつけるようにしましょう。また、前日の深酒の臭いをさせているようでは患者さんの信頼を失いかねません。スタッフ同士でも気になることは注意するように心掛けましょう。

エチケットの一環として使用する人が多い制汗剤やコロンの類にも注意が必要です。香りは好みですから、患者さんによっては好ましくない香りを漂わせているかもしれません。無香料のものをを用いるのが賢明です。

④ 鼻毛

これは相手から見ると意外と目立つものの、なかなか注意することが難しいです。自分自身で毎日チェックすることを習慣づけると良いでしょう。出かける前に必ずチェックしましょう。

あくまでも患者さんが頼りにしたくなる医療スタッフを目指し、きちんとした身だしなみと明るい笑顔で患者さんと向き合うことで、それは病医院の信頼につながります。「優しさのある清潔感」で病医院のイメージアップを常に意識するようにしましょう。

葵総合税理士法人
都築 玲香



MMPG デンタルだより



MMPGは、医療・福祉界の健全発展に貢献することを目的として、積極的な支援活動を展開する医療・福祉経営コンサルタント団体です。

MMPG 第133回定例研修会のご案内

■ 一般公開 ■

『2014年 日本の医療・福祉・介護界の方向性を探る』

日時	平成26年1月24日(金)	会場	リーガロイヤルホテル東京3F「ロイヤルホール」
	研修時間 午前10:00～午後2:30 (午前9:30より受付開始)		東京都新宿区戸塚町1-104-19 TEL. 03-5285-1121(代)
会費	研修会費:1名様につき10,500円 (資料代、昼食代、税込)		

交通手段: 地下鉄東西線「早稲田」駅 3a出口 徒歩7分/都電荒川線「早稲田」駅 徒歩3分

プログラム

1 月 24 日 (金)	「『社会保障・税一体改革』と 医療機関経営のゆくえ」 MMPG 理事長 青木 恵一 研修① (10:00～10:30)	社会保障・税一体改革により医療機関の控除対象外消費税問題が解決しないまま26年4月から税率は8%に引上げられます。次期診療報酬改定では消費税引上げ補填込みでネット改定率0.1%増が決まりました。今後、プログラム法に基づく健康保険法等の改正が見込まれ、また税制改正では医業継続に係る相続税・贈与税の納税猶予制度の創設が税制改正大綱に盛り込まれました。このような環境下で医療機関経営はどうなるのか。当会理事長青木恵一よりお話しさせていただきます。
	「平成26年度診療報酬改定で 予想される医療への影響」 日本病院団体協議会 議長、日本慢性期医療協会 会長 武久 洋三 先生 研修② (10:40～12:10)	平成26年度診療報酬改定は4月施行に向け、中医協、社保審等で本格的な審議が行われています。激動の医療・福祉界を乗り切るためには、この議論のゆくえをいち早く読み取り、正しい方向に経営の舵を切る必要があります。本講では社保審医療保険部会委員として診療報酬改定の検討に携わる日病協議長・武久洋三先生をお招きし、本改定が今後の医療・福祉体制にどのような変化をもたらすかを論じて頂きます。
	昼 食 (12:10～13:00)	
	「プライマリ・ケアの強化 ～持続可能な国力の基盤として～」 一般社団法人日本プライマリ・ケア連合学会 理事長 丸山 泉 先生 研修③ (13:00～14:30)	いま日本の医療は著しい少子高齢化により、慢性的な財源難、医師不足、地域医療の疲弊等の困難に直面しています。限られたリソースで良質かつ公平な医療サービスを持続していくため、日本でも総合医を中心とする医療提供体制への転換が進められつつあります。そこで、日本プライマリ・ケア連合学会理事長の丸山泉先生に「総合的・継続的に患者を診る専門医」による全人的医療システムを強化する必要性と課題、その課題を解決する具体策についてご講義賜ります。

※講師・テーマ等は、変更される場合がございますことを予めご了承ください。

締切日: お申込1/21、ご入金1/22

■ 締切日前でも定員になり次第締め切らせて頂きます。(定員150名)

■ 日本医業経営コンサルタント協会会員の方は当日、コンサルタント証票(磁気カード)を受付にご提示ください。

※日本医業経営コンサルタント協会会員の方には、継続研修の履修時間3.5時間が認定される予定です。

《お申込方法》MMPGホームページ内 (<http://www.mmpg.gr.jp>) よりお申込みください。

お問合せ先: MMPG事務局 〒104-0061 東京都中央区銀座8-11-11 TK 銀座8丁目ビル2F
 TEL:03-5537-3411(代) FAX: 03-5537-3412

※MMPG会員様、準会員様におかれましては事前にお送りした専用用紙にてお申込みください。
