

## 出た芽はじっくりと育てる



の窓口や“書き込みボード”をつくっていた。はじめの頃は、書き込みに対して丁寧に対応し、回答していた。反響も多く、新たな来院者も見込めたが、問い合わせの数が増えるにしたがって、回答に費やす時間や労力に限界を感じるようになる。また、特定できない書き込み者の中で、好意を持っていない人や、反感を持つ人からの書き込みに回答するには苦勞することが多いだろう。

また、文字だけの情報で治療の内容に関する返答をすることは、絶対に避けるべきだ。回答した内容が以前の回答と違っていたり、都合の悪い質問は削除などすると、信用を失うことになる。失った信頼を取り戻すには何百倍の労力が必要となる。

### まかぬ種は生えぬ（出た芽はじっくり木に育てる）

インターネットで検索をすることが一般的になってきた最近では、HPの持つ情報伝達、すなわち広告

効果にはすばらしいものがある。前回も述べたように、インターネット上でのHPの有無は、医院の存在の有無と同じである。HPを持つことは、ネット上に“種をまく”ことであり、まずはそこから始めなければ芽は出ない。また、継続して“育てていくこと”が立派な枝葉や果実を实らせるためには必要なことだ。

“町医者 of HP の管理”は、その地域の土壌や気候に合った植物を、ゆっくり時間をかけて成長させることと似ている。すなわち「小さく始めて、少しずつ更新、充実させていく工夫」が必要なのだ。はじめから大きな樹木を期待してはいけない。

### 狩猟民族と農耕民族？

このところ、歯科雑誌や講習会では、「患者獲得のテクニック」「再来院患者数の増加法」「自費治療の増加法」など、経営に関わるテーマが増えている。歯科医院のHPも、利用の仕方によってはかなりの経営的

な効果を上げることができる。しかしながら、一定のマナーやルール、エチケットを守ることは当然必要だ。HPを患者獲得の手段として利用しても、私たち歯科医師は、治療については責任を持つ義務がある。すなわち、HPを見て来院した患者さんには、その内容に合致するような治療を誠実に行うべきであり、HPに掲載した内容には当然責任を持たなければならない。

最近、客観的な評価を装いながら、実は歯科医師が隠れて運用している「歯科医院ランキング」のサイト、治療について無責任な書き込みがなされるサイト、治療費のディスカウントを堂々と掲載するサイト、他の医院を中傷するサイトなどが目につくようになってきた。

歯科医院のHPは、上手に活用すれば「患者をゲット」することも可能だ。しかし、一時的に来院患者が増えても、それだけを目的としてはならない。私たちの仕事はすべてが手仕事であり、できる範囲は限られていることをしっかりと自覚しなければならない。種をまき、確実に健康に育てていく、「患者と共に育てていく」というHPと診療体系が必要だ。いわゆる「農耕民族的実践」がこれからの情報化時代の必須条件だろう。

歯科医院のHPが地域に根ざした、患者さんに優しい便利なツールとしてますます発展していくことを願って、この連載を終わりにする。