(上)診療風景
(左下)研修の様子
(右下)受付

10年後をリードする　未来企業　90

幅広い年齢層に対応した医院づくり
障がい者歯科を基盤に地域医療機関に

熊本市でもめずらしい、障がい者歯科の認定医がいる「福井歯科医院」。
障がい者歯科に対応するのはもちろん、一般患者や子ども向けの治療も幅広く行い、
立ち寄りやすい雰囲気が好評だ。夫婦で同院を経営する福井偉功人院長と
福井美由紀副院長の夢と思いに対ブレインマークスの菊池裕菜氏がアプローチした。

福井偉功人
ふくい・いくと
医療法人心優会 理事長
(福井歯科医院 院長)

1970年兵庫県生まれ。九州歯科大学を卒業後、同大学歯科麻酔学講座大学院へ進学し博士号を取得。同医院にて副院長として出向し、後九州、熊本での勤務医を経て、2010年熊本市に福井歯科医院を開業。13年に医療法人化し、理事長に就任。歯科麻酔学会認定医、日本障害者歯科学会認定医の資格も持ち、障がい者歯科を精力的に行う。また、スタッフが働きやすく能力を発揮できる環境づくりにも取り組んでいる。

福井美由紀
ふくい・みゆき
福井歯科医院
副院長

1972年熊本県生まれ。98年九州歯科大学卒業後、歯科麻酔科の研修医として全身管理を学ぶ。長男の出産を機に辞めた。3年の健康医での勤務の後、2010年に院長とともに熊本で福井歯科医院を開業。地域のファミリー層、とくに小児の診療に力を注ぐ。

菊池裕菜・ブレインマークスビジネスコンサルタント　まずは歯科医院を開業することになった動機を聞いたいと思います。

福井美由紀・福井歯科医院副院長　最初は夫である院長も私もそれぞれ別の歯科医院で働いていたのですが、ある程度経験を積んだ30代半ばの段階で独立を考えるようになりました。とくに私が働いていた歯科医院の経営者は素晴らしいビジネスセンスの持ち主だったので、自然とその背中を見て「いつかは独立したい」という思いを抱いたのだと思います。それで夫とふたりで一緒に頑張ろうと開業を決意したものの、3人の子どもたちはまだ小さく、とくに下の子は赤子だったため、勇気のいる決断でもありました。

福井偉功人・福井歯科医院院長　当時、働いていた歯科医院は働きやすく、不満はまったくありませんでした。ただ、私は当時40歳で、同級生の多くはすでに開業しており、開業するにはギリギリの年齢だという思いはありました。そこで「自分なりの歯科医院をつくってみたい」と当時の院長先生に相談することに。すると、院長先生は「パートナー(妻)が歯科医師であるのは、開業するにあたり『金のわらじ』を履いているようなものだ」といって、背中を押してくれました。温かく送り出してくれた院長先生には、今でもとても感謝しています。

菊池　どのような歯科医院を目指すことにしたのですか。

偉功人　前職で培ってきた障がい者歯科のノウハウを基盤として、「幅広い年齢層の方が気軽に来ていただけるような医院」を目指すことにしました。歯科という仕事を通して健康で元気な暮らしを提供したいと考えたのです。

菊池　障がい者を対象にした診療にはどのような特徴があるのでしょうか。

偉功人　障がい者の皆さんは、私たちの気持ちをとても敏感に感じ取ります。また非常に純粋で、恐怖や不安があると、素直に陸がり抵抗します。しかし、慣れがなく、大丈夫だとわかると落ち着いて受診してくれます。だからこそ嘘がいえない歯科では、こちらが怖がらないこと、わかってもらうまで根気よく繰り返すことが大切だと考えています。

菊池　ところで、経営に関しては開業時から順調だったのでしょうか。

美由紀　経営に関する知識がまったくなかったので、最初は場所選びから計画まで経験豊富なコンサルタントの方に入っていただき、その通りに実行しました。おかげで開業当初からたくさんの患者さんが来て、忙しい毎日を送ることができました。その後約2年間、指導通りに仕事をするなかで自分たちなりの経営にチャレンジしてみたくなり、コンサルの方にご相談したのですが、それからが大変でした。

菊池　コンサルの方が抜けられてから、どういった変化があったのでしょうか。

偉功人　それまではコンサルタントに頼ってしまい、みずから考えることがありませんでした。指示を待ち、それを忠実に実行することに精一杯の状態でした。私たち自身の目でスタッフや患者さんを見ていなかったように思います。収益面から考えるとそれはそれで間違いではなかったのですが、院内はつねに緊張した雰囲気がありましたし、私自身、収益や患者数にばかり気をとられて、大事なことから遠ざかっているように感じることが増えてきました。そこで、収益は減ってもいいから、スタッフと患者さんにとってもっと温かい環境にしていくことにしたのです。

美由紀　この決断は私たちにとって大きなものでしたし、大きな試練でした。実際、それによって収益は落ちてしまいましたし、コンサルの方からはなれて、誰にも相談できない、助けてもらえないという孤独感が強まりました。そして、どうしたらよいのかもわからないまま、夫婦で診療や医院の運営、家族のことについて口論し、険悪になることが増えていきました。

菊池　そのような苦況からどうやって脱出したのでしょうか。

美由紀　正直、なかなか希望の光は見出せませんでした。実際、経営となると診療だけでなく、資金繰りや労務、スタッフの人事採用、患者さんへのアプローチなど、さまざまなことに対応しなければならず、自分たちだけでは思うように解決の糸口を見出すことはできませんでした。ですから、3分たちなりに経営について勉強しながらも、ときにはしかるべきエキスパートの方にアドバイスをいただくなどして、日々の改善に取り組んできました。

菊池　具体的にはどういった取り組みをすすめたのでしょうか。

美由紀　情報発信に力を入れるために、本格的にホームページを立ち上げました。また、医院のいきいきとした活動ぶりを発信するために、ブログも週に1回は更新するようにしました。さらにアナログの分野での情報発信にも注力し、「ピカピカ通信」という手書きの会報誌を発行。歯に関する情報のほか、院長のコラムを掲載するなどして、親しみ感を大切にしたつくりにしています。このピカピカ通信は熊本地震(2016年)の後はもちろん、現在のコロナ禍にあっても、来院者の方たちとのコミュニケーションツールとして非常に役立っており、本当につくってよかったという実感があります。

菊池　診療の幅についても拡大されたそうですね。

偉功人　地域密着型の医療機関としてより幅広い年齢層に対応するために、子どもの健康や発達を考えた歯科など、新しい治療分野にも取り組むようになりました。

菊池　開業10年目を機に医院のリニューアルを行ったそうですが、今後はどのような歯科医院にしていきたいと思っていますか。

美由紀　リニューアルにあたっては、スタッフや施工会社の方たちの意見も取り入れながら、みんなでつくりあげることができました。開業時はコンサルの方に任せきりだったので、今回のリニューアルであらためて自分たちの歯科医院を持てたようにも感じています。

偉功人　これまで10年間つづけてきて思うのは、とても多くの方に支えられ、助けてもらっているということです。またその力を集約すると、素晴らしい仕事ができると実感しています。今後はその気持ちを大切にしながら、スタッフが今までと以上に働きやすく、来院者にとっても快適な環境になるようにしていきたいと思います。もちろん、働く方やサービス内容を改善するなど継続的な環境整備もすすめていきますし、新しい診療分野にも挑戦し、さらなる成長を目指していきます。

菊池　障がい者をはじめ多くの方々が安心して利用できる歯科医院としてこれからも発展していくことを期待しています。

菊池裕菜
きくち・ゆうな
株式会社ブレインマークス ビジネスコンサルタント

2018年にブレインマークス社、会員サービス運用やCRMシステムの運用・改善、企業文化づくりなど多岐にわたる事務を経験。物怖じしないチャレンジ精神ときめ細かな気遣いを武器に、顧客との関係構築に強み。現在はニーズを直接聞く受け取る難聞内容を生かし、サービス業務改善、満足度向上に力を注いでいる。

10年後のためのアドバイス!

2010年に開業した同院は、熊本には数しかない広い障がい者歯科の認定医がいる歯科医院です。障がい者歯科のほか、小児歯科、口腔環境や健康を意識した診療にも力を入れ、地域の医療機関としてつねに新しいものに挑戦しています。自分たちなりの経営方針で結果を出すまでには多くの苦労があったかと思いますが、同院の皆さんは順番に学び、後戻りしつづけることで道を切り拓いてきました。その姿勢とバイタリティには頭が下がる思いがします。地域医療のあり方や働き方の価値の変化がかつてない速さですすむなか、これまで大切にしてきた理念を基盤に、引きつづきさらに多くのことに挑戦していってほしいと思います。