

Question

医院の経営安定化に向けた対策を、スタッフ全員と力を合わせて取り組みたいと思います。開業して5年が経過し、医院を運営していくための仕組みもある程度整いましたが、さらに予防メインテナンスの患者さんを増やすためにも患者さんの意識を高めていきたいところですし、自費診療へもますます力を入れていきたいと考えているところです。スタッフは、院長である私とまだ経験の浅い勤務医を含めて10名弱ですが、皆それぞれに目標をもって取り組んでくれると思います。身近なところでできること、取り組みやすいことのポイントを教えてください。

Answer

開業5年を経過すると、経営もある程度安定し患者さんも定着する頃ではあるのですが、一方で、スタッフの仕事に対するマンネリ感が出てきたり、モチベーションの維持が難しかったりする頃かもしれません。医院を自分たちで創っていくという意識をもって仕事に携われるように、スタッフの意識を高めることと同時に、患者さんには歯への関心を強く持ってもらうことは、経営の安定化に向けても大変重要なところでしょう。次の5年間でどのように進んでいくかということ視野に、改めて診療内容に対する意識、患者さんの意識づけに対する取り組み、そして院長としてどう方向付けるかを考えておくことが大切です。

自費の経験を多く積むことを意識する

自費収入および全体の収入に対する自費率を上げようとする際に、特に若手の勤務医については、自費の症例を多く経験させることを意識したいところです。

経営効率からすると、自費収入は単価が高く利益を確保できるのでよいことではありますが、数十万、数百万の大きい自費をイメージするとなかなか

うまくいくものではありません。それほど単価が高くなくても、比較的症例を多く経験できる内容から検討してみてください。

患者さんは、担当する歯科医師の言動や態度から安心や不安を感じることが多いものですが、経験が豊富にあるかどうかは、その言動から敏感に感じているものです。

院長のように十分な経験があれば、高額な自費に関しても患者さんの不安も少ないかもしれませんが、若手の勤

務医の場合は、比較的取り組みやすい内容から任せてみてください。

一方、勤務医の立場で考えても、少額でも数を多く経験することで治療技術や知識が向上します。同じような症例の経験を積むことにより、患者さんに対しても自信と強い説得力を伴って治療説明が行えるようになるのです。小さなことでも、一つひとつの積み重ねが収入の確保につながり、経営の安定化につながっていくことに、今一度意識を向けてほしいと思います。

患者さんの意識と 予約キャンセルの関係

患者さんの意識を高める際に、予約キャンセルに意識を向けることも重要です。患者さんの意識とキャンセルは直接関係がないように思われがちですが、特に無断でのキャンセルに関しては患者さんの意識が大きく影響します。

キャンセル連絡がある場合は、患者さんの意識は歯科医院での治療に向かっているのですが、連絡のないキャンセルは患者さんの意識が少し治療から遠のいているとも考えられます。つまり、症状があるときは次回の予約もしっかりと覚えていられるのですが、症状が安定すると緊張が緩み予約を忘れてしまうということがあります。

それぞれの患者さんの歯の状態に合わせたメンテナンス計画に基づいて、次に通院を必要とする時期にどういった自覚症状があるかを示すことは効果的でしょう。

たとえば、歯の裏に歯石が付き始めてざらざらする、あるいは、少し口臭が感じられるようになる、など次回予約時には歯科医院に通う方がよいサインが出る頃であることを強く意識づけて、自覚症状と次回予約の時期が患者

さんの感覚としてもリンクできるような働きかけが理想です。メール、電話、はがきなどによるリマインド策とも組み合わせて、無断キャンセルの割合を抑えるための取組みを話し合う機会にしてください。

無断キャンセルは患者さんの怠慢や、不注意からくるものが多いですが、それで片付けるのではなく、医院としても患者さんの意識が離れない働きかけをしておきたいものです。

経営管理にも重点を置く

収入の開きと所得の開きを前年と比較した場合、実は所得の開きの方が大きくなっている場合があります。収入を伸ばすことに力を注ぐことは、それだけ来院患者も増え、地域から信頼を得ている証になりますから重要なことである一方、大きくなる歯科医院の規模を維持するための体力維持という意味では所得の確保が必要です。

その所得は、経費の使い方によって大きく差が出るということです。医院の経営方針や日々の診療に対する考え方が大きく影響を及ぼすということでもあるでしょう。

デンタル・マネジメント・コンサル

ティングが毎年行っている収支アンケート調査の集計結果においても、収入の伸び率の平均は前年比105.8%なのに対して、所得の伸びは114.1%にも及びます。最も伸び率が高かった歯科医院では、実に約3倍の所得の伸びを示す歯科医院もあるほどですから、歯科医院の経営の安定性や所得確保に向けて、いかに経費管理が重要かということがわかります。

この5年の間に、収入と経費の関係がどのように変化してきたかを分析し、次の5年間でどのようなことに取り組むかを計画してください。スタッフの処遇改善、労務環境の整備、新たな設備投資の必要性など、医院として何に重きを置くかを決めるよい機会だと思います。



Advice

患者さんの意識を高めてキャンセル削減に向けて取り組むことや、こつこつと自費の患者さんを獲得していくことは、スタッフそれぞれが役割を担い協力して行うことで実現可能です。患者さんへの働きかけをどう行つか、自費治療に対する準備をどのように行つか、院内物品の管理はどうすれば無駄をなくすることができるかなどを考えることは、スタッフ相互の信頼関係が必要でし役割を担う責任感が養われます。院長がこうしたい、という内容を明確にし、次のステップに向けて進むべき方向性を検討し合う大切な時期として、自分たちで実現できるレベルでの話し合いを心がけてください。