

これからの時代に適した歯科医院経営

仕事もプライベートも充実した働きがいのある職場へ

長時間勤務・人財が採用できない医院経営からの脱却!

“働き方改革” → 診療時間短縮!

週18時間

1日3時間短縮しても

医療収入1億円を維持

生産性を向上させ、時短しても売上を維持する秘訣とは

歯科医院 診療時間短縮セミナー2019

【開催日】 大阪:4月21日(日) / 東京:4月28日(日)

診療時間

9時~21時から 9時~18時へ

人材採用

歯科衛生士を1年で2名採用

1時間当たりの生産性

時短前 36,000円が時短後 44,000円

特別ゲスト講師

ひよどり台歯科クリニック
院長 東田淳一郎氏

【診療時間短縮セミナー】

お問合せ No.S042003



明日のグレートカンパニーを創る

Funai Soken

TEL 0120-964-000

平日 9:30~17:30

FAX 0120-964-111

24時間対応

株式会社 船井総合研究所 〒541-0041 大阪市中央区北浜 4-4-10 船井総研大阪本社ビル ■申し込みに関するお問い合わせ: 日田 ■内容に関するお問い合わせ: 安井

WEBからもお申込みいただけます。船井総研ホームページ www.funaisoken.co.jp (右上検索窓に右記の「お問合せ No」をご入力ください) 042003

全国各地で診療時間の短縮に成功した
医院様が続出しています!!

働き方改革が叫ばれる中、診療時間を短縮している医院様は続々と増えています。「朝8時には医院に出勤し、退勤するのは夜の10時」こういった状況を年齢を重ねても続けることが厳しいと考えられている先生もいます。また、歯科衛生士・歯科助手・受付の採用ができないため、他医院との差別化を図るために、時短に取り組んでおられる医院様もいます。2018年の新卒歯科衛生士の有効求人倍率は20.5倍と、採用難の時代であることは明らかです。歯科医院を取り巻くこのような環境で、診療時間の短縮に成功した医院様をご紹介します。

京都市伏見区 医療法人圭真会 いくま歯科医院

診療時間 1日あたり1時間の診療時間短縮
(10:00~19:30 ▶ 10:00~18:30)

売上 医療収入140%アップ

段階的に診療時間の短縮を決意。第一弾として、金曜日を短縮。その後、他の平日も1時間ずつ短縮しました。決意前はとても不安でしたが、きちんとした“時短対策や準備”を行なったことで時短後は、減少どころか自費率アップ、売上アップという結果になりました。



滋賀県彦根市 たかとり歯科医院

診療時間 1日あたり1時間の診療時間短縮
(10:00~20:00 ▶ 10:00~19:00)

売上 医療収入5,800万円 ▶ 7,600万円

診療時間を1時間短縮しましたが、業績は伸び続けています。元々の自費率は4%でしたが、時短前に13%まで向上させ、現在は24%です。保険主体の診療体系を変えながら先生もスタッフも働きやすい環境を整備しつつあります。



以下にあてはまる院長・理事長様は今回のセミナーへのご参加をおススメします。

- 夜遅くまで診療をしており、診療時間を減らしたい
- 診療時間が長いため、院長もスタッフも疲弊している
- 歯科衛生士をはじめとした、人財採用に困っている
- 医院の生産性を高めたい
- 売上対人件費率を下げたい
- 医院の労働環境を改善し、スタッフの定着率を高めたい

FAX からの申し込み

本DMに同封しておりますお申込み用紙にご記入の上 FAXにてお送りください。

0120-964-111 [24時間対応] 担当者: 日田

WEB からの申し込み

右記のQRコードを読み取り WEB ページのお申込みフォームよりお申込みください。

セミナー情報を下記 WEB ページからもご覧いただけます!
<https://www.funaisoken.co.jp/seminar/042003>



診療時間を短縮することでスタッフの満足度が上がる

歯科医院が抱える労務管理問題

①労働時間

賃金不払い残業

②スタッフの関係性

バラバラな勤務時間

③少子高齢化

人手不足

診療時間の短縮によって、これらの問題の解決の一助となります

歯科医院は他の業種と比較して、小規模の事業所が多いです。そのため、労働環境の整備という点では後手に回っていることもあり、顕在化していない労務問題があるかもしれません。歯科医院においては、

①労働時間 ②スタッフの関係性 ③少子高齢化による人材不足といった問題があります。

①労働時間

長時間の診療時間のため、常勤でもシフト制を採用しなければならず、スタッフの入れ替わりのタイミングや少ないスタッフで診療をしなければならぬ時間帯があるために起こります。シフト制を採用しなくても良い診療時間にする事で、労働時間の問題に寄与できます。

②スタッフの関係性

常勤でもシフト制が採用され、定期的なミーティングがないといったコミュニケーション不足が大きく影響しています。ゲスト講師のひよどり台歯科クリニックでも、時短前は夜のスタッフが少なく疲弊した状態でしたが、時短後はスタッフの関係性が良好になりました。

③少子高齢化

「診療時間」が今の求職者の応募基準になっている傾向が全国的に見られます。「給料・立地・時間」の3条件で9割方の採用が決まっています。立地に関しては簡単に変わることができないため、「給料」「時間」の2条件を変えて採用していく必要があります。

2019年4月から有給休暇の取得が義務化！歯科医院の対応は？

働き方改革法案が成立し、すべての会社で1年間の有給休暇消化日数が5日未満の従業員に対して、企業側から日にちを決めて、有給休暇を取得させることが義務付けられました。従業員が足りないという歯科医院では、有給取得を諦められている従業員の方もいらっしゃるかもしれません。肝になってくるのは、働き方改革という外部環境に左右されない盤石な組織を作っておくことです。

「ESなしにCSなし」と言われるように、企業が利益を上げるためにはCS(顧客満足)が必要であり、CS向上のためには、ES(従業員満足)が必要です。本DMをご覧いただいた方には、是非自院の従業員満足度がどうなのか、働く環境はどうか、を改めて見直していただければ幸いです。

診療時間の短縮で患者様の満足度も上昇

夜遅い時間(18時以降)は、キャンセルが多く、急患の患者様も多い時間です。そのため、アポの空きが目立ったり、急に忙しくなるといったように、診療のストレスが大きくなります。時短は、【ファン患者さんにはあまり影響は出ない】【スタッフさんが楽になる】【院長も楽になる】というメリットがあります。

その結果、働く皆さんがストレスなく診療にあたることができ、患者様の満足度も向上します。

業績を落とさずに、診療時間が短縮できるノウハウが分かるセミナーのご案内

今回のセミナーは、診療時間を大幅短縮することに成功したひよどり台歯科クリニック 東田氏をゲスト講師としてお迎え致します。当日は診療時間の短縮に至った理由やその苦悩等の、経営者・院長しか分かりえない生々しい内容をお話いただきます。そして、本セミナーでは、弊社がお手伝いさせていただいている医院様の中から、診療時間の短縮に成功した歯科医院様の事例・そして業績を落とさない方法について、お伝えさせていただきます。『働き方改革』が叫ばれる中で、求職者の応募の基準は働きやすさにシフトしています。従業員も患者様も満足していただけるような医院作りをしていただくために、是非皆様のお役に立てる情報をご提供させていただければと思います。

ひよどり台歯科 クリニック様のご紹介

兵庫県神戸市にて2007年に開業し、ユニット5台、自費率35%。診療時間の短縮前は9時~21時までの12時間も医院を空けていました。当時は売上1億円を突破しておりましたが、採用ができないという理由から診療時間の短縮を決意。診療時間短縮後は9時から18時の9時間に変更。翌年は一時的に業績を落としたものの、翌々年には業績は回復しました。

診療時間を短縮しようと考えたきっかけは、「採用」ができないことでした。神戸市北区は住宅街ということもあり、9時~21時の診療時間では医院の見学や応募もほとんどありませんでした。法人化していきなかに福利厚生として厚生年金を用意したり、給与を上げる等の施策をしましたが、全く応募の反応はありませんでした。また、夜の時間はパートの皆さんが帰られるため、人員が手薄になりました。5台を2~3名で診ていました。他の時間と比較して売上も少なく、キャンセルする患者様も多かったです。

そこで、診療時間を短くしたいと担当のコンサルの方に相談したところ、自費率が30%前後であったため医業収入が減るとアドバイスをいただき、1年間は自費率の向上や、アポイントの充足を増やすような生産性向上に取り組みました。その取り組みについては後ほどお伝えします。

診療時間を短縮しようと考えたきっかけ



診療時間の短縮にあたっては、段階的に診療時間を減らすことにしました。まずは日曜日の診療をやめることにしました。その後、診療時間を大幅に変更しました。「採用」という面を考えると、周りの歯科医院と比較して圧倒的に差別化をしないと意味がないと思いましたが、思い切って3時間の診療時間に踏み切りましたが、結果的には非常に良かったです。

診療時間の短縮に至るプロセス

診療時間を短縮した影響としては、今まで採用に苦労していた歯科衛生士を1年間で2名とることができました。また、診療時間の短縮によって、人員の配置が圧縮されたので、分業化が進み1時間当たりの生産性が高まりました。

さらに、月200万円ほどの人件費が月175万円ほどまで削減され、営業利益率が大きく向上しました。



採用も決まり人件費が削減されて営業利益率が大きく向上



ひよどり台歯科クリニック 院長 東田 淳一郎

経歴
 平成4年 朝日大学歯学部卒業
 平成5年 大阪渡辺病院 歯科口腔外科 入局
 平成8年 医療法人社団澄和会 犬飼歯科 副院長
 平成11年 医療法人うおずみ歯科診療所天理 院長
 平成19年 ひよどり台歯科クリニック開院

所属学会
 日本顎咬合学会 指導医
 国際口腔インプラント学会
 ドイツ口腔インプラント学会 日本支部認定医
 日本臨床歯科医学会 所属
 日本臨床歯周病学会 所属
 日本口腔インプラント学会 所属
 歯科医師臨床研修指導医



ひよどり台歯科クリニック
 院長 東田 淳一郎氏



Point3
**補綴の
 カウンセリングを
 スタッフ全員で**
 ユニット5台ぐらいまでの歯科
 医院では、院長が全ての方にカウ
 ンセリングをすることが難しくな
 る規模です。ひよどり台歯科クリ
 ニックでは、歯科衛生士全員が補
 綴のカウンセリングを実施してい
 ます。TC(トリートメントコーデ
 イネータ)を育成するというのも
 1つの方向性ですが、患者様との
 関係性を考慮して全員がTCと
 しての役割を果たしています。新
 患の患者様は現在当院に通院し
 てくださいている患者様が心底満
 足したときに自然とご紹介して
 くれるものと考えています。
 全員がTCとして患者様に補綴
 物のご説明ができるよう、小冊子
 等を用意しながら自費率の向上
 に取り組みました。

Point4

SPT(II)を活用し、 予防中心型の 医院へ

メンテナンスコースメニューのご案内

P	M	T	C
Professional クリーニング	Mechanical 清掃	Tooth 歯	Cleaning 歯磨き

- PMTcレギュラーメンテナンスコース
*歯垢除去・虫歯予防に効果的。歯の痛みを軽減します。
 6,000円/30分
- PMTcナチュラルスマイルコース
*歯垢除去・歯石除去と同時に歯色改善も期待できます。
 10,000円/60分
- PMTcブライズスマイルコース
*歯垢除去・歯石除去・歯肉ケア・歯肉の引き締めを行います。
 15,000円/90分
- キッズPMTcコース
*12歳までの幼児・児童の歯磨き指導・歯垢除去・歯石除去・歯肉ケア。3,000円/30分

SPT(II)と自費メンテナンス
 を併用し、安定したクリーンな歯
 科医院経営にシフトしました。S
 PT(II)を使用することで、必要
 な患者様を毎月診ることができ
 き、患者様に最善の治療をご提
 供することができまます。SPT
 (II)を導入した結果、収益が向
 上し予防中心の安定的な経営に
 シフトすることができました。ひ
 よどり台歯科クリニックでは、診
 療時間を短縮したものの、メンテ
 ナンスに来ていただく患者様は
 減っておりません。
 患者様の口腔内の状況に合わ
 せて、3ヶ月といった期間を開け
 ず、SPT(II)で1ヶ月1回通い

ひよどり台歯科クリニック様の 診療時間短縮に向けた 5つのポイント

Point1

シフト制を廃止し、 人員の配置を 再検討

診療時間の短縮前は、1時間に
 6人枠でアポイントをとってしまし
 た。9時〜21時(2時間休憩)まで
 で10時間。1時間6人×10時間=60
 人でした。

時間	時短前		時短後	
	人員	不足人員	人員	不足人員
9:00	4人	-3人	6~7人	なし
11:30	5人	-5人		
18:00	3人	-4人	診療なし	診療なし
18:30				
21:00				

**稼働人員・
 時間を圧縮**

新診療時間では、9時〜21時
 (1時間休憩)までで8時間。1時
 間7人×8時間=56人とするこ
 とで補っていきまました。時短前は9
 時から11時30分までが4人体制、
 11時30分から18時30分までが5
 名体制、18時30分からは3名体
 制で診療していることでチェアの
 無駄が生じていました。時短後の

診療体制下で
 は、常時6〜7
 名体制となり
 1時間7人は
 衛生士のアポ
 イントを工夫
 することでス
 タッフに無理を
 かけずに診療
 時間を短縮す
 ることに成功
 しました。

Point2

生産性を高め、 診療効率化の 施策を実施

診療時間が短縮しても、仕事
 量の密度を高めることで売上を
 落とさないようにすることが必
 要です。アポイントとスタッフの出
 勤時間の観点から現在の診療の
 無駄を検討した結果、時短の前
 の診療スタイルでは、スタッフが最
 も多く出勤している時間にアポ
 イントが少ないうことが分かりま
 した。そのため、より効率的に診
 療に入ることができるよう、治療
 の内容によっては、1名の患者様
 であってもドクターと歯科衛生
 士のアポイントに分けるように
 しました。例えば、治療と検査、
 SC、TBIも60分とる場合は、
 D、枠30分と衛生士枠30分とい
 う形でアポイントを取りまます。ア
 ポイントの取り方を変更するこ
 とによって、1時間あたりに最低
 でも7名の患者様を診ることが
 でき、1時間当たりの生産性を
 向上させることができました。

Point5

事前に時短の 期限を決め、常勤の 歯科衛生士を採用

「メンテナンスに通うのに慣れても
 らう」といった習慣を持ってい
 だくことで、患者さんのデンタル
 IQ向上の上、医院への信頼が
 高まります。その結果、その後の
 メンテナンスへの継続移行が高ま
 ります。等間隔でのメンテナンス
 の時よりも患者様の離脱が減り
 ました。
 として、時短をいつから開始す
 るのかを決定しました。
 診療時間が長いことは、稼働時
 間が増える分、売上が上がり、固
 定費(家賃等)を回収しやすくな
 る、夜間診療や休日診療自体が
 患者利便性を高め、差別化でき
 る、といったメリットがあります。
 その反面、早番遅番を作る必要
 があるなど、シフトが複雑化、非
 効率となる恐れがあります。夜
 間診療時間を短縮することが決
 まれば、インターネット上の採用
 媒体に診療時間を短縮すること
 を記入でき、応募の反響率が高ま
 ります。近隣の歯科医院と比較

して求職者に刺さる診療時間で
 あるかを調査して、診療時間を決
 めることも重要となります。ひよ
 どり台歯科クリニックでは、時短の
 結果2名の常勤衛生士を採用す
 ることができました。一時的に業
 績を落としたのは、採用までに時
 間を要したためでしたが、その翌
 年には、常勤の歯科衛生士を採用
 できたため、時短前の業績を維持
 できております。また、2019年
 の採用では、新卒衛生士3名の応募、
 1名の採用という結果になり
 ました。
 診療時間を短縮したことは、非
 常に良かったと感じています。夜の
 時間帯はスタッフの働く人数も少
 なく、院長自身もスタッフも疲弊
 しておりました。時短後は、自分
 自身のストレスは減り、自分の理
 想とする診療スタイルにも移行す
 ることができました。
 本セミナーが時短を検討してお
 られる皆様の決断の一助になれば
 幸いです。

コンサルタントが考える

診療時間短縮に向けた 3つのフロー

株式会社船井総合研究所
医療支援部 安井 大貴

フロー2 生産性の向上

生産性を測る軸には、一人当たりの売上・ケア当たりの売上・1時間あたりの売上といったように様々あります。医院の生産性の目安は左記の通りです。

まずは、皆様の医院の生産性を計算してみてください。一つの目安として、評価が「○」の医院様は時短に踏み切れる体力があると言えます。生産性を高めるための方法は、まずは『診療』の生産性を上げることです。

生産性	評価
1,800万円～	◎
1,500万円～1,800万円	○
1,200万円～1,500万円	△
～1,200万円	×

■1人当たりの売上/年
(保険売上+自費売上)×12ヶ月/稼働指数合計
※稼働指数は、週40時間勤務を1とする
例)非常勤週10時間勤務の場合⇒0.25

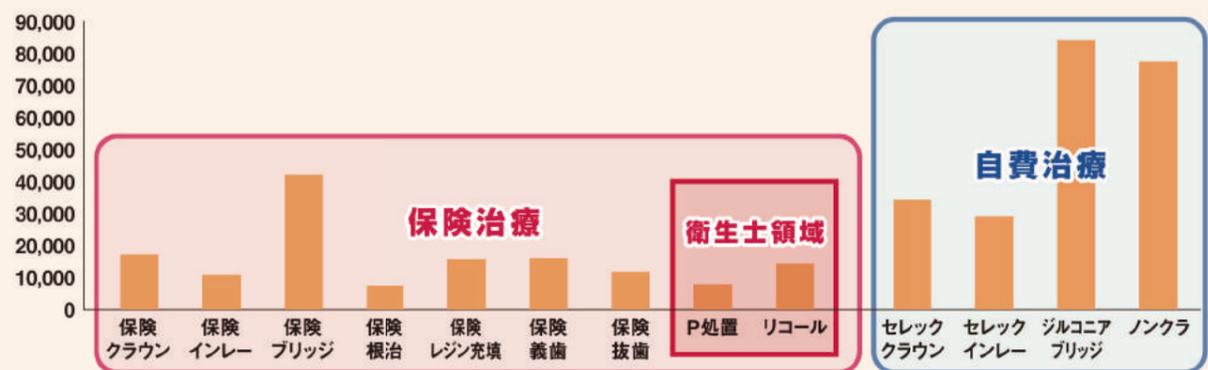
生産性	評価
250万円～	◎
200万円～250万円	○
150万円～200万円	△
～150万円	×

■チェア1台当たりの売上/月
(保険売上+自費売上)/ユニット台数

下記の図のように自費診療の生産性は保険診療の4倍程度の生産性があります。自費診療は、基本的に患者様の満足度が高く、医院の収益性も向上します。その収益から様々な投資をすることが出来ます。受付業務を簡素化するための自動精算機を導入するといった生産性向上に向けた投資が出来ます。細かい点では、インカムの導入や清掃を担当いただくクリーンスタッフの採用等の施策もありますが、根本的に生産性を向上させるには、自費率を向上させることが重要となります。

『診療』の生産性を上げるには、自費治療を増やす以外にも多くあります。そもそもの新患者数が足りなければSEO対策やリスティング広告等の施策、レセプト枚数に対してメンテナンスの患者数が3割以下であれば、メンテナンス増加のための施策、総予約数に対するキャンセル数(当日の電話キャンセル+無断キャンセル)が10%を超える場合はキャンセル対策が必要です。生産性を高めるためには、自院の現状を把握した上で、適した施策を打っていかねばなりません。

1時間平均単価



フロー3 業績を向上させ、時短を実行

既存の診療時間で業績が好調にならなければ、診療時間を減らしても業績が下がるとい結果になります。そのため、①②の施策によって、医院の生産性が上がりましたら、いつから診療時間を減らすのかを決めます。少なくとも短縮の3～6ヶ月前には、時期を決めないとアポイントの時間を変更することになり、患者様に迷惑がかかります。

1時間当たりの売上はどうか、現在の業務に無駄はないか、という視点からスタッフに生産性の意識を持ってもらわなければ、業績は上がりません。一般に、院長が指示をしなければスタッフが動いてくれない、仕事が回らないという組織が多いと思います。そのため、スタッフは医院の理念や方向性を理解し、やりがいを持って働ける環境を整備することから始めていきます。理念・ビジョンがない医院は、人材が定着しにくい組織です。マーケティングの施策だけでなく、マネジメントに関する施策をしなければ、時短により採用力がついても定着率が悪いのでは本末転倒です。この2つの施策が機能し、従業員の定着率が高まれば診療時間を短縮しても、業績は下がらないでしょう。

フロー1 診療時間と出勤時間を鑑みたアポイント分析



診療時間の短縮に向けてまず実施していただきたいことは、現状のアポイントとスタッフの出勤時間を分析することです。つまり、アポイントと稼働人員のバランスを確かめるということです。上記の図では、アポイントが少ないにもかかわらず、スタッフが余剰に出勤している状況だと診療に無駄が生じています。仮にユニットが5台・カウンセリングルームありの場合、常に5～6人の患者様を受け入れることが望ましいといえます。受け入れられる上限の患者数と稼働人員から鑑みて、診療時間の圧縮が可能かどうかを検討します。常勤でもシフト制の医院様の場合、アポイントに無駄があることが多いです。

また、1時間ごとの売上・自費率を調べることも有用です。弊社のお付き合先の医院様で実施したところ、夜の時間帯(18時～21時)では、他の時間帯に比べ60%程度の売上となっていました。診療時間を短縮したいと考えてはいるものの、なかなか踏み出すことが出来ない、業績が下がらないことを裏付ける根拠が欲しいという医院様の場合、こちらの方法をおすすめします。

診療時間短縮セミナー

▶ セミナー講座内容 13:00~16:30 (受付開始12:30~)

第一講座 「歯科医院に診療時間の短縮が求められる理由とは」
担当講師 株式会社 船井総合研究所 医療支援部 補綴チーム 安井 大貴

ゲスト講座 「時短しても年商1億円突破の極意！ひよどり台歯科クリニック式超時短メソッド」
ゲスト講師 ひよどり台歯科クリニック 院長 東田 淳一郎 氏

第三講座 「時短の成功事例大公開！時短と生産性向上の手法とは」
担当講師 株式会社 船井総合研究所 医療支援部 予防歯科チーム 真下 凌

まとめ講座 「本気で診療時間を減らしたい院長・理事長がどう行動すべきか」
担当講師 株式会社 船井総合研究所 医療支援部 予防歯科チーム チームリーダー 辻 建三

▶ セミナー開催日時・場所

大阪会場

2019年 4月 21日 (日)

【お申込み締め切り日:4月19日(金)】

会場名: (株) 船井総合研究所 大阪本社
〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研 大阪本社ビル
[地下鉄御堂筋線「淀屋橋駅」⑩番出口より徒歩2分]

東京会場

2019年 4月 28日 (日)

【お申込み締め切り日:4月26日(金)】

会場名: (株) 船井総合研究所 東京本社
〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸の内ビル21階
[JR「東京駅」丸の内北口より徒歩1分]

※諸事情により、やむを得ず会場を変更する場合がございますので、会場は受講票にてご確認ください。

また最少催行人数に満たない場合、中止させていただく場合がございます。尚、中止の際、交通費の払戻し手数料等のお支払いはいたしかねますので、ご了承ください。

▶ ご参加料金 1名様あたり

一般:税抜30,000円(税込32,400円) 会員:税抜24,000円(税込25,920円)

※スタッフのみの参加はできませんのでご了承ください。

※ご入金の際は、税込金額での振込みをお願いいたします。

- 受講料のお振込みは、お申込み後速やかにお願いいたします。
- ご入金確認後、受講票の案内をもってセミナー受付とさせていただきます。
- 万一、開催4営業日前までに受講票の案内が届かない場合や、セミナー開催4営業日前までにお振込みできない場合は、裏面の申込み担当者へご連絡ください。なお、ご入金を確認できない場合は、お申込みを取消させていただく場合がございます。
- ご参加を取り消される場合は、開催日より3営業日(土・日・祝除く)前の17時迄にお電話にて裏面の申し込み担当者までご連絡くださいますようお願いいたします。それ以後のお取消の場合は、受講料の50%、当日および無断欠席の場合は、100%をキャンセル料として申し受けさせていただきます。
- 会員企業様とはFUNAIメンバーズPlus、各業種別研究会にご入会中の企業様です。

▶ お振込先

三井住友銀行(0009)近畿第一支店(974) 普通 NO. 5785837 口座名義 カ)フナイソウゴウケンキユウシヨ セミナーグチ

お振込口座は、当セミナー専用の振込口座となっております。

※お振込み手数料はお客様のご負担とさせていただきます。

▶ お申し込み方法

【WEBからのお申込み】右記QRコードよりお申込みください。

クレジット決済が可能です。受講票はWEB上でご確認いただけます。

【FAXからのお申込み】入金確認後、受講票と地図を郵送いたします。

お振込いただいたにも関わらずお手元に届かない場合は、担当者までご連絡ください。



