

このようなお悩みをお持ちの院長先生にお勧め!



- ✓ 医業収入を伸ばしていきたいが
次の戦略がイメージできていない
- ✓ 診療終了時間が遅く、
スタッフがなかなか定着せず、育たない
- ✓ 残業が多くスタッフが疲弊している
- ✓ より生産性を高め、
効率的に業績を伸ばしたい
- ✓ スタッフの離職が多く、
採用と定着に悩んでいる

日時

2024年 3月7日(木)・3月20日(水)祝
3月28日(木)・3月31日(日)

開催方法

オンライン開催 ※各日とも
(各日10:00~13:30) ログイン開始
9:30より

お申込み期日

銀行振込み……開催日6日前まで
クレジットカード……開催日4日前まで
※お支払い方法によって異なりますのでご注意ください。

※講座内容はすべて同じです。ご都合のよい日時をおひとつお選びください。

※本講座はオンライン受講となっております。諸事象により受講いただけない場合がございます。
ご了承ください。セミナーご参加方法の詳細は「船井総研 Web 参加」で検索

受講料

一般価格 税込33,000円
(税抜30,000円) / 一名様

会員価格 税込26,400円
(税抜24,000円) / 一名様

※会員価格は、各種経営研究会・経営フォーラム、および社長onlineプレミアムプラン (旧:FUNAIメンバーズPlus)へご入会中のお客様のお申込みにご利用となります。

セミナー内容

第1講座

歯科医院が目指すべきクリニック像とは

これからの歯科医院経営において、目指すべき1つの目標について解説します。

見どころ① 歯科医院経営の時流

診療報酬改定を6月に控え、歯科業界はさらなる「競争激化」が予測されます。
また、マーケティングの難易度上昇や採用難など、今後の歯科の時流を簡単にお伝えします。

見どころ② 歯科医院経営における今後の「考え方」

変わりゆく時代の中で意識すべき院長・経営者としての在り方や、効率化、スタッフマネジメントの考え方についてお伝えします。

株式会社船井総合研究所 歯科・動物病院支援部 リーダー 榎本 徹也

第2講座

特別ゲスト講座

効率化を進め、残業時間ほぼゼロ、離職率ほぼゼロを達成しながら、年間医業収入を2億から4億へと2倍に達成した効率化の取り組みをご講演いただきます。

現場資料で残業をなくす・減らすポイント解説!

Drがチェア2台を同時に診療してもDr枠もDH枠も押さない、患者誘導や問診、説明対応方法について解説します。

スタッフの定着率を上げるための秘訣

優秀なスタッフが働き続けるための施策や当院の考え方を徹底的に解説します。

医療法人社団MMT長浦マリン歯科 理事長・院長 山中 太郎氏

第3講座

明日からすぐ使える! 歯科診療効率化&集患事例

特別ゲスト講座のまとめや、解説しきれなかった施策まで「明日から使える」ような形で徹底解説します。

【明日から使える診療効率化事例】 アポイントの入れ方・流れや問診での工夫、説明資料・患者誘導資料の作成で
気を付けることなど、具体的な施策をお伝えします。

【明日から使える集患・売上アップ事例】 年々競争が激しくなっている歯科業界において、HPでのマーケティング事例や、
広告・院内掲示やカウンセリングの施策まで、成功している最新事例をお伝えします。

株式会社船井総合研究所 歯科・動物病院支援部 リーダー 榎本 徹也

第4講座

本日のまとめ ~ノウハウを最大活用するポイント~

本日のセミナーの内容を踏まえて、歯科医院経営を成功させるために、経営者に実践していただきたい
ことをお伝えいたします。

株式会社船井総合研究所 歯科・動物病院支援部 マネージング・ディレクター 谷口 竜都



大好評につき オンラインセミナー開催決定!

3年間で 売上が2倍に成長しながら

残業時間 0 時間 スタッフ 離職率 0 % を達成!

どんな歯科医院でもマネできる 持続的に成長し続ける歯科医院の

診療効率UPの秘訣 大公開 セミナー

セミナーで学べるポイント

- Point 1 キャンセル率8%以下に!
アポイントの無駄を減らすキャンセル対策
- Point 2 脱指示待ちスタッフ!
どんなスタッフも率先して動く役割分担ルール
- Point 3 アポイントの無駄な隙間をなくす予約取得テクニック
- Point 4 患者様にスタッフが積極的に
自費診療を提案する教育方法
- Point 5 忙しいよりも楽しい、誇らしいと思える
院長がスタッフとすべきコミュニケーション

医療法人社団MMT
長浦マリン歯科 理事長・院長
山中 太郎氏

当社ホームページからお申込みいただけます

左記のQRコードを読み取りいただきWEBページのお申し込みフォームよりお申し込みくださいませ。

<https://www.funaisoken.co.jp/seminar/110686>

※お申込みに関してのよくあるご質問は 船井総研FAQ と 検索 しご確認ください。TEL:0120-964-000 (平日9:30~17:30)

※お電話・メールでのセミナーお申込みは承っておりません。また、お問い合わせの際は「お問い合わせNo.とセミナータイトル」をお伝えください。

残業時間&離職率ほぼゼロでも3年で売上2億から4億達成

お問い合わせNo.: S110686

主催

Funai Soken

船井総研セミナー事務局

E-mail seminar271@funaisoken.co.jp

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 ※お問い合わせの際は「セミナータイトル・お問い合わせNo.・お客様氏名」を明記の上、ご連絡ください。

当社ホームページから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「お問い合わせNo.」をご入力ください) 110686

長浦マリン歯科とは、どんな歯科医院なのか？

開業エリア 千葉県袖ヶ浦市長浦駅前

診療時間 週6日(月~土)
月曜日~金曜日...8.5時間診療
(一部シフト制)
土曜日...7時間診療

チェア台数 12台

スタッフ人数 55名

・歯科医師:10名(内 非常勤:2名・女性:3名)
・歯科衛生士:19名(内 非常勤:2名)
・歯科技工士:2名(内 非常勤:1名)
・歯科助手:14名(内 非常勤:3名)
・受付:4名
・トリートメントコーディネーター、
クリーンスタッフ:6名(内 非常勤:6名)



超決定版

ルールを徹底する組織へのロードマップ

組織レベルによって目指せる医業収入は決まります。長浦マリン歯科は、2億だったときの組織レベルが既に3億~5億を達成できる段階だったため、飛躍的な成長を遂げることができました。ルールの徹底と診療の効率化を図ること、また患者様を受け入れられる医院態勢を整えることで患者数は増加し医業収入も増加していきます。そのためにはまず「組織レベル」をアップさせることが近道です。そうすることで離職も少なくなり安定した組織として院長が細かいことを言わなくても良い医院と成長していきます。下記の条件に当てはまらない場合は、どこかで歪みが生まれる可能性が高いです。

組織レベル	目指せる売上	日々の悩みや取り組み (マーケティング・マネジメント)	重点施策
- 経営を考えられる人材が現れ、組織として企業へ進化が求められる - 一部の領域は完全に権限移譲	5億~	- 分限展開もある程度成功し、次の目標が見つからない - 歯科業から新規事業による拡大を検討する - トップ以外の経営人材がいない	マネジメント - 管理部門体制の構築 - 理念浸透 マーケティング - あらゆる施策
- スタッフが主体的に考え、課題提起と解決策を出し続けている - スタッフの中から、組織を任せられる人材が現れ現場レベルは任せている - やると決めたことを高い水準で確実に実行することができる	3億~5億	- 経営者のやるべきことが多くなり、休みがない - 現場のマネジメントを任せられる中間管理職の育成を仕組まなければいけない - これからの医院経営をどうしていくのか(単院拡大 or 分院展開)、次の目標を改めて考え直す - 継続的な採用活動が必要になる - さらに施策のスピード感が落ちる	マネジメント - 右腕スタッフの育成と次の候補の発見 - 採用体制の構築 - 教育体制の確立 マーケティング - あらゆる施策
- スタッフの4割ほどが主体的に考え、課題提起や解決策が出せるようになり、スタッフに取り組みを任せ始める - やると決めた一定水準以上で徹底できる	1.5億~3億	- 地域特性や自分の得意領域から自費の柱を増やさなければいけず、院長は現場に勉強と忙しい - 自費診療で売上を伸ばすために、外部マーケティングを勉強、委託しなければならない - 人が増えて細かな管理が行き届かない - 組織階層ができ、すべてのスタッフとコミュニケーションが取れなくなる - 施策が今までのスピード感で進まなくなる - スタッフの育成の仕組が必要になる	マネジメント - プロジェクトチーム - スタッフミーティング - 個人面談(可能であれば) - 症例発表会などの勉強会 - マニュアル整備 - キャリアステップの提示 - 役割分担開始 マーケティング - 自費の柱を2つ以上持つ - カウンセリングとWebマーケティングの両方の強化
表面上問題は無いが主体性をもって働いているスタッフは少ない	8000万~1.5億 チェア 4~8台	- 患者数が少ない or 増えてきてチェアがない - 保険中心のため数を診る必要があり、全員忙しい - 採用では大手と戦うこととなる - スタッフ1人の離職が大きい - 利益率が低く、経営が苦しい - スタッフ同士でのトラブルが多発するようになる - 院長が率先垂範すればスタッフがついてくる	マネジメント - 個人面談 - スタッフミーティング マーケティング - 自費の柱を2つ以上持つ - カウンセリングもしくはWebマーケティング
院長とスタッフのコミュニケーション不全	8000万未満 チェア 3~4台 スタッフ 5~7名前後	- 初診数やメンテナンス患者が少なく、レセプト枚数が少ないため、改善をしなければいけない - 自費の売上がほとんどない - スタッフ1人の離職が売上に直結する - どうやったらスタッフに思いが伝わるのかわからない - 院長だけが頑張らないといけない	マネジメント - 個人面談 - スタッフミーティング マーケティング - 習慣対策 - メンテナンス定着率向上の仕組導入



チェア12台の地域1番歯科医院
長浦マリン歯科は、
なぜルールを徹底する
組織になったのか？

その軌跡と背景を院長 山中氏にインタビュー

Question | 01

スタッフ数が増え、医院を大きくしていくことは経営者である院長は非常に苦労すると思います。それでもなぜ医院を大きくしようと思ったのですか？

歯科医院経営において継続的な成長がなければ、来院される患者様に最新の医療を提供することは難しく、また、当院を選んで働いてくれるスタッフにお給料として還元し続けることはいずれ難しくなると私は考えています。

正直、ここまでの道のり、そしてこれから道のりを考えたときにチェア3台ほどの歯科医院のままでやっていけたら今の管理業務は必要なく「新しい事の導入はせずに楽できるかもしれない」と思います。それでも、患者様、スタッフ、将来の医院のことを思うと、医院を拡大し、いろいろな意味で魅力のある医院を目指してきて間違いはなかったと確信しています。

Question | 02

組織の拡大にはスタッフとのすれ違いや離職のリスクも起こると思います。スタッフの離職とその対策は何をしたのですか？

もちろん当院でも、退職が全くのゼロというわけではなく過去には受付スタッフの約半数が1年の間に入れ替わった経験もしています。そのスタッフの離職が起こった時にどうすれば長く当院で働いてくれるのかを考えていく中で、導き出した私の答えは「次のキャリアが見えること」「協力し合える仕組みとルールがあること」でした。歯科業界のスタッフの平均在籍期間は3~5年で、実際当院も同じでした。これは、一生懸命教育をし

て、やっと1人前になって戦力になってきたなと思ったときには、飽きを理由に退職になってしまう時期のイメージです。これでは組織の中核となるような人材が育たず、医院の成長は停滞してしまいます。だから、次のキャリアを見せ続けることが大切だと答えを出しました。

また、仕組みとルールは、やると決めたことの数字や状況を定期的に管理して進捗をフィードバックし続けること、そしてできていれば承認をし、できていなければ怒るのではなく、なぜそれが大切な目的を1つずつ説明することが大切だと実体験から考えています。当院でお手本レベルの仕組みを作れているかという、もっと上手にできている先生もいらっしゃると思いますが、目的の発信と褒めることをトップの私が誰よりも大切にしている自負があります。

Question | 03

残業時間を少なくすることに
なぜ成功したのでしょうか？

もともとは残業時間を減らそうと思って、減らしただけではなく、患者様が不満なく通える、スタッフも働きやすい歯科医院づくりを目的にし、売上の公式である「客数×客単価」のうち、まず客数(アポイント)を埋め、そして客単価(自費診療)を伸ばす取り組みをした結果です。とにかく隙間なくアポイントをいれることを徹底し、アポ上の無駄な時間をなくします。また、当日の飛び込み患者様よりも継続来院で予約が埋まるようにすることも生産性の向上と時間通りの診療につながっています。また、自費診療が増えると、患者満足度も上がり、生産性も向上します。

このような小さなことを多く積み重ねていき、残業時間がほぼゼロでも売上が伸び、早く帰れてお給料が多くもらえる理想的な職場に近づき、離職率の改善にも寄与しました。

それでも売上が
右肩上がりを実現する歯科医院とそうじゃない医院のカラクリ

「忙しい、時間がない」が口癖 スタッフが定着しない歯科医院



アポイントが常に押してしまう歯科医院では、残業が多くなり残業代で人件費がかさんでしまうことはもちろん、残業が多くなるとスタッフの不満がたまって退職者が増える傾向があります。また、残業代がかかるため、人件費が上がり、採用のために雇用条件を改善することも難しく、現場の人手不足がより加速します。すると、更にアポイントが押してしまいます。この負サイクルはDrのアポイントが押すことが引き金で

回り始めることがほとんどです。負のサイクルが回り始めると、スタッフにカウンセリングをお願いしても「時間がない」「忙しい」と言われてしまい、自費契約は伸びず、Drは保険診療で売上を出さしくなくなります。つまり、患者数を診なくては経営が立ち行かなくなってしまう保険依存の歯科医院になります。しかし、人手が足りない…サイクルは回り続けて気付けば減収減益といったことも…、まさに負のサイクルです。

あなたの
歯科医院は
大丈夫？

診療効率化ができているかチェックリスト



Dr 梓

- ☐ 院長が診るチェアが決まっていない。
- ☐ アポイント帳、アポイント管理ツール上と実際に案内するチェアが違う。
- ☐ チェアごとに役割、配置が決まっていない。 ☐ 義歯や麻酔のアポイントが同じ時間帯に入っている。
- ☐ 治療アポイントを取る際にいちいちDrに確認している。
- ☐ DHがアシストに付くアポイント、DAがアシストに付くアポイントを明確にしていない。
- ☐ 処置内容ごとでアポイントを10分刻み、15分刻み、20分刻み、30分刻みで決めていない。
- ☐ 急患受け入れのルールを決めておらず、アポイントが押してしまう。
- ☐ Drの年次によってアポイントを調整しておらず、一律で押さえている。



DH棒

- ☐ 残存歯数ごとにSPTのアポイントを決めていない。
- ☐ 導入チェアが決まっておらず、空いているチェアに通すオペレーションになっている。
- ☐ ブロックを活用しておらず、シフトによって受け入れ枠を調整していない。
- ☐ 忙しい時間帯に全体の動きを把握して、指示を出す司令塔のスタッフがいない。
- ☐ メンテナンスの治療時間配分が決まっておらず、必要以上のコミュニケーションを取りアポイントが押す。
- ☐ そもそもメンテナンス時の治療内容の大枠が決まっていない。
- ☐ 遅刻した患者への対応をしていない。

売上が伸び続け、スタッフは早く帰り、給料を多く貰える
院長はヒトの問題から解放される歯科医院



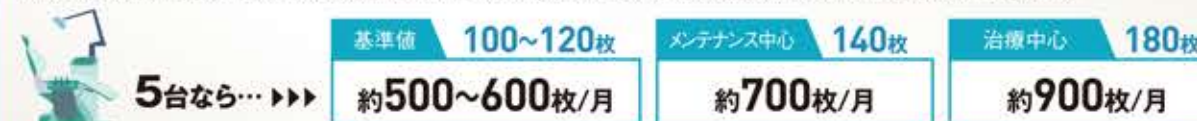
Drのアポイントが押さない歯科医院は、体制が整えば優秀なスタッフが定着して、売上アップに貢献してくれるため、人手不足の問題で悩むことは減り、医院規模が常になくなり続けます。そのカラクリはDrのアポイントが時間内に終了することによって、患者の待ち時間が極端に少なく患者満足度が上がることです。患者満足度の高い歯科医院はスタッフ満足度も高くなるため、働きやすく辞めにく

くなります。そして、自ずと院内の環境をより良くするための能力開発や、スタッフマネジメントを行えるスタッフを育てることができます。仕組みや院内ルールが整うとスタッフが積極的にカウンセリングを行い、自費の成約数が増加する。自費成約により医院の生産性が向上すると更に雇用条件を見直すことができスタッフが集まる。そんな成功を約束された正のサイクルの歯科医院へとなっていきます。

正のサイクルになるための3STEP

チェア台数に応じたレセプト枚数の目安を基準に考える

今あるチェア台数から医院の患者数の最大値を逆算します。週5日診療の場合、チェア1台当たり100～120枚/月のレセプト枚数が基準値です。さらに診療効率化が進み、予防が中心の歯科医院ではチェア1台当たり140枚/月、治療主体の歯科医院ではチェア1台当たり180枚/月が最大値となります。多くの歯科医院がこのステップをクリアするまでで躓きますが、集患対策、メンテナンス体制などのマーケティング施策を実施しながら、スタッフに協力を仰ぐことで基準値にまで近づきます。STEP1でルールの徹底の文化をいかに作れるかが重要です。



数(患者数)から質(自費)への転換点を抑える

自費診療は保険診療と比べて、同じ診療時間でも売上金額は全く異なります。また、患者数も半分で済みます。STEP2では、集患などの対策をしてレセプト枚数を増やし、患者数が増えてきたら自費の診療科目に注力します。

	患者数	時間	売上
保険	4人	1人当たり30分 【合計2時間】	20,000円
自費	2人	1人当たり60分 【合計2時間】	160,000円

徹底する習慣で実行をし、さらに拡大で正の循環を加速させる

自費患者が増え、保険だけに依存した診療体制から自費率も30%以上ある歯科医院になることで、高い利益率、継続的な拡大を実現でき、正のサイクルをより加速させることができます。

★★★
当日
詳細テーマを
紹介！
★★★

全国500医院以上を成功に導いた

歯科業界最大級のコンサルティング会社が語る！ 成功事例から学ぶ！今日からできる診療効率化のススメ



診療効率が医院の利益アップを左右する！そのポイントとは？

利益 = 患者数 × 患者様1人当たりの平均売上 - 材料費 - 人件費 - 販管費

売上を伸ばし、利益を最大化させるには、上の公式の中のいずれかを改善する必要があります。本セミナーでご紹介する施策はすべて、患者数を最大化し、患者様満足度向上による1人当たりの売上向上、そして、離職率低下および産休・育休後の復帰を実現するものです。医院の理念や方針を理解した優秀な人材が定着することは、業績と組織における中長期的な成功には不可欠です。セミナーでは参加される医院の成功のためにあらゆる事例をお見せします。

患者数を最大化！残業を無くす！

アポイントルール&患者対応ルール事例

- ✓ 急患者様で診療が押す！トラブルになった！を無くす受け入れルール
- ✓ 来院患者数を2倍、スタッフからの忙しいが減る予約の入れ方
- ✓ アポイントをスタッフ名ごとで管理してはいけない理由
- ✓ アポイントを崩すSP枠の適切な対処法
- ✓ DrやDHのスキルや経験によって同じ処置でも終わらない！を解決する予約ルール
- ✓ アウトカムを6分以下で終わらせる光学スキャナーのオペレーション
- ✓ 遅刻患者様で中が混雑しない対応方法ルール
- ✓ ペン型口腔内カメラを使用した衛生士のプチ時短術
- ✓ チェアサイドでカルテ入力、次回アポ取得、会計までが終わるipad活用法
- ✓ 実は売上の低下につながる？30分アポイントに潜む罠
- ✓ 予約を不備なくスムーズにとる！電話予約の対応トークスクリプト
- ✓ 患者様の安心感を高める、処置後の説明マニュアル

14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30
DR1	DR2	DR3	DR4	DR5	DR6	DR7	DR8
出人数が少なくなる時間帯							

14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30
DR1	DR2	DR3	DR4	DR5	DR6	DR7	DR8
出人数が少なくなる時間帯							



アポイントの無駄を減らす！キャンセル対策事例

- ✓ 繰り返しキャンセルさせない患者タイプ別キャンセル対応
- ✓ キャンセルしない患者教育 キャンセルポリシーを組み込んだ初診カウンセリング
- ✓ 何度も無断キャンセルを繰り返す…そんな患者様への対応
- ✓ 治療途中での離脱を防ぐ、治療計画説明と治療中断リスクの訴求
- ✓ 無断キャンセル患者に対するアポイント再取得トークフロー
- ✓ 当日キャンセル者に対しての担当歯科衛生士、受付の声かけフロー
- ✓ 当日キャンセルのアポイント有効活用する キャンセル待ち患者リストの作成ルール



脱指示待ちスタッフ！不公平感をなくすための整理整頓！役割ルール事例

- ✓ 無駄な時間を作らないためのキャビネットの中身紹介
- ✓ スタッフが少なくてもストレスを感じないワンポイント工夫
- ✓ 診療の効率性を上げる司令塔スタッフの存在
- ✓ 「〇〇さんどこにいますか？」無駄なコミュニケーションを減らすインカム活用
- ✓ 「何すればいいですか？」がなくなる！一目でわかるスタッフ役割配置表
- ✓ 在庫が気が付いたらない！在庫発注の管理の仕方
- ✓ いつでもキレイ！チェアの片付けチェックリスト
- ✓ 次にやる事が明確になる業務優先順位
- ✓ スタッフ同士の不公平感を減らすためのおすすめ当番表
- ✓ レセプトチェックはDr以外も！レセプトチェック専任者の登用方法



離職率が下がり、戻りたくなる職場に！ルールを徹底する組織づくりとは？

忙しい！よりも、楽しい！誇らしい！に意識が向けられる取り組み

- ✓ 診療業務中の無駄な悩みをなくすための優先順位付けとやることの明確化
- ✓ 「手段」ではなく「目的」を伝えるコミュニケーション
- ✓ スタッフの評価は、減点方式ではない！加点方式の性善説で行う！
- ✓ 仲間の幸せを大切に！人生のイベントを祝い合う文化形成
- ✓ 院長が誰よりも楽しみ、組織に楽しさを浸透させる
- ✓ 面談をして1人ひとりの価値観を知る
- ✓ 臨床技術に誇りを持てる症例発表会のやり方
- ✓ 今の業務に飽きて離職しない！次のスキル、キャリアを提示し続ける



やり切ることで得られる結果を原動力に！

成功体験でルールを徹底させる組織に近づく

- ✓ 結果が確実に出る取り組みに注力させて信頼を獲得！結果が出る取り組みの見極め方法
- ✓ プロジェクトチームで頑張った人、頑張ったチームを褒める！その褒め方とは？
- ✓ クレドを作りミーティングで唱和。一見宗教じみたこともやり切る継続の力とは？



当日は全スタッフ満足度、全患者満足度を追求しながら
売り上げを上げる仕組みを徹底公開！

開催日程、お申込みは
裏面をチェック！