



歯科経営コラム

多い？少ない？新患数の目安



チーフコンサルタント
中小企業診断士
村上貴洋

当院の新患数は多いのか？少ないのか？

「数年前に比べて、最近患者さんが減ってきた気がします。新患も以前ほどではなく、何か手を打った方がいいでしょうか？」このような相談を受けることがあります。患者数が増える、減る、には様々な理由があるものの、最大の要因は「新患数を獲得できているか？」です。では増減の分岐点となる新患数の目安はどの程度でしょうか。



新患数の目安＝レセプト枚数の10%

新患数の目安は、「レセプト枚数の10%」です。例えば、月のレセプト枚数600枚なら新患数60人、レセプト枚数400枚なら40人です。この目安を下回れば患者数は減り、上回れば患者数は増えます。さらに12%以上なら明確に増患傾向となります。一方、10%を下回る状況が3か月続くのであれば、集患策の見直しや新たな広告宣伝の検討が必要です。

新患数の目安

$$\text{新患数} = \text{レセプト枚数} \times 10\%$$

レセプト600枚 → 新患数60人

レセプト400枚 → 新患数40人



レセプト枚数の10%とは別の視点で、確保しておきたい新患数は？

別の視点として、月レセプト枚数が仮に100枚や200枚の時の新患数は、目安に従って10人や20人でしょうか？このような場合には30人を目安にしましょう。根拠は、歯科医院の年間平均収益が約4,000万円だからです。収益を月当たりすると約333万円で、推定レセプト枚数は約300枚となり、新患数の想定は30人になるためです。近隣エリアの他院との競合しつつ、事業継続するためには達成しておきたい数字です。

新患獲得は既存と比較してコストがかかる。だからこそ早めに手を打つ

集客マーケティングの用語に「1:5の法則」があります。新規顧客の獲得には、リピーターである既存顧客の5倍の金銭・時間的コストがかかるという意味です。用語が本来言わんとするメッセージは「既存顧客へのアプローチを優先しましょう」ですが、視点を変えれば「新規顧客を獲得するのは大変だ」ということです。歯科でも新規患者の獲得には時間がかかります。Webマーケティング施策なら効果が出るまで半年以上はかかります。実際に順調な歯科医院ほど既存患者のリピーター来院の多さに満足してしまい、新患獲得への関心が低下していることが現場で見受けられます。油断せずに新患数の推移は毎月確認しておきましょう。



新規獲得は
時間がかかる

歯科情報

R3年7月社会保険レセプト平均点数

レセプト平均点数 (R3年7月)

東京	1,191点	神奈川	1,265点
埼玉	1,108点	千葉	1,178点

※(出典元) 日本歯科新聞 R3年11月2日付

歯科医師 月給 (閲覧日R3.11.09) ※

東京	66.0万円	神奈川	60.6万円
埼玉	61.8万円	千葉	65.1万円

歯科医師 時給 (閲覧日R3.11.09) ※

東京	3,794円	神奈川	3,466円
埼玉	3,722円	千葉	3,702円

※(出典元) 医療介護求人サイト ジョブメドレー
<https://job-medley.com/dds/?select=1>

歯科衛生士 月給 (閲覧日R3.11.09) ※

東京	29.1万円	神奈川	29.0万円
埼玉	27.4万円	千葉	27.3万円

歯科衛生士 時給 (閲覧日R3.11.09) ※

東京	1,736円	神奈川	1,623円
埼玉	1,597円	千葉	1,606円

※(出典元) 医療介護求人サイト ジョブメドレー
<https://job-medley.com/dh/?select=1>

歯科助手 月給 (閲覧日R3.11.09) ※

東京	23.8万円	神奈川	22.6万円
埼玉	21.3万円	千葉	21.4万円

歯科助手 時給 (閲覧日R3.11.09) ※

東京	1,352円	神奈川	— 円
埼玉	— 円	千葉	— 円

※(出典元) 医療介護求人サイト ジョブメドレー
<https://job-medley.com/da/?select=1>

千葉県、神奈川県と埼玉県の時給は件数不足のため、データがありません。

材料価格 (閲覧日R3.11.09) ※

	小売価格	買取価格
金	7,351円	7,247円
プラチナ	4,329円	3,992円
パラジウム	8,316円	7,986円

※(出典元) (社)地金流通協会



歯科経営コラム

「ミスなくすには ～ミスを咎めない風土が大事」



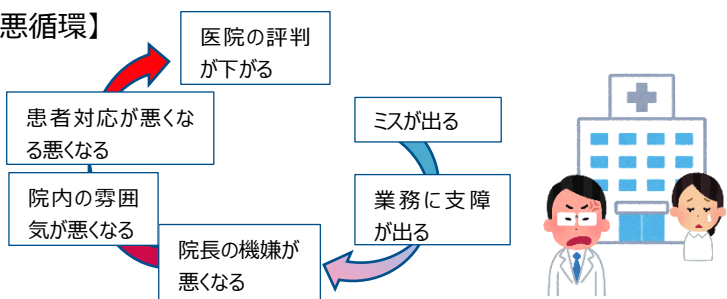
コンサルティング事業部
チーフコンサルタント 岩田 義明

ミスは誰でも起こしてしまいますが、出来る限り減らしたいものです。ミスを減らすために取り組んだ事例をご紹介します。

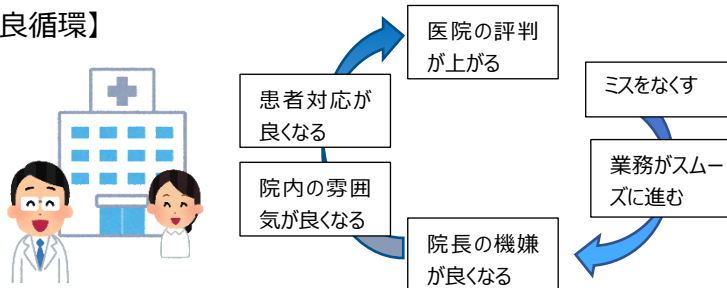
「ミス」が起こるとどうなるでしょうか？

スタッフの皆さんに「ミスをする」とどうなるか順を追って尋ねていくと、左下図にあるように、最終的には「医院の評判が下がる」と答えていました。「ミスなくす」とどうなるかを尋ねると、右下図と医院の評判が上がると答えていました。また、悪循環と良循環のどちらが良いかスタッフに尋ねると、全員良循環がいいと答えました。

【悪循環】



【良循環】



ミスはゼロにはできないかもしれないが...

「ミスが原因で困ることは何ですか」と聞きました。スタッフからは「ひかの業務に支障が出る」「院長の機嫌が悪くなる」との意見がありました。さらに「どのような場合にミスの影響が大きくなりますか」と質問すると、「ミスしたことを隠していた場合」に影響が大きくなるとの意見で一致しました。

「ミス」を隠したがる心理

一般的にミスを隠したくなるのは、「怒られたくない」という心理があるからです。ミスを隠すことでどのような影響が出るかに思いが及ばず、「怒られる」「評価が下がる」という考えから離れられなくなっているのです。指導されても「怒られた」という気持ちにしかならず、指導された内容は頭に入りません。

「ミス」を認められることが、「ミス」を少なくする第一歩

最後に「これまでに経験したミスを全部挙げてください」というワークを行いました。一定時間に、思いつく限りのミスを付箋に書いてもらいました。平均で一人10個以上のミスが挙がってきました。分類してみるとベテランも若手も同じようなミスをしています。「誰でも同じようなミスをする。大事なものはミスを認め、すぐに報告し、リカバリーすること。その次に再発防止のためにはどうしたらよいか策を考えること」を伝え、「リカバリー策と再発防止策」を次にミーティングの宿題としました。

採用コラム

「応募者はまだ スタッフではありません」



コンサルティング事業部
鈴木 初弥

最近、会社の健康診断で体重の増加を指摘され落ち込んでいますこと鈴木でございます。今回のニュースレターでは応募者対応の大切さについてお伝えしていきます。

応募者対応は丁寧に！

採用代行を行っていて、応募者対応のお悩みをよく聞きます。例えば、入職時期について面接で伝えたが、応募者には上手く伝わっておらず揉めてしまい内定を辞退された等があります。私も採用代行業務で応募者対応をする時に「医院側の都合も考えてくれ」ということもありますし、あまりにも社会常識とズレている応募者に対しては不快に感じます。しかし、そういう時こそ一旦感情を抑えて丁寧な対応をしていただきたいのです。

不採用または内定辞退をした医院でも、最後まで丁寧に気持ちよく対応してくれた医院には応募者は好印象を持ってくれます。そうすると、その方が知人に「良い医院はないか？」と相談されたときに先生の医院を紹介してくれることもあります。しかし、採用過程で揉めてしまったり、雑な扱いをされた場合には医院に対して悪印象を持ちます。もし、その方が知人から「〇〇医院に行きたいけどどうかな？」と相談されたら、「やめたほうがいいよ」と言うかもしれません。

応募者は雇用契約を結ぶまではスタッフではありません。対応によっては良い医院の宣伝をしてくれる可能性がある見込み患者です。選考過程で伝え方や対応を丁寧にすることで将来の医院の評判や集患にもつながっていきます。



【セミナーお知らせ欄】

佐藤厚子先生による歯科衛生士セミナー開催！

～患者さんに簡単に効率的なやり方を提案できるようになる～
「フロス・歯間ブラシの選び方と指導の進め方」

【開催日程】 12月12日(日) 10:00～12:00

【申込方法】 右のQRコードよりお申込みください

【開催場所】 東京都新宿区西新宿6-24-1
西新宿三井ビルディング

【参加費用】 5,000円(税込)

【定員】 10名限定



発行元



ネットワーク渡辺税理士法人グループ
株式会社富士経営総合センター
編集長：鈴木初弥
発行日：2021年11月15日

〒160-0023

東京都新宿区西新宿6-24-1 西新宿三井ビルディング 3 F

TEL 03-6258-1900 FAX 03-6258-1905

<http://www.watax.co.jp/consul>