



## 歯科経営コラム

### DXが歯科医院に求めること



チーフコンサルタント  
中小企業診断士  
村上貴洋

#### DX（デジタルトランスフォーメーション）とは

最近よく耳にするキーワードにDX（デジタルトランスフォーメーション）があります。医院運営にどのような影響が考えられるでしょうか？DXとは、2004年にスウェーデンのストルターマン教授が提唱した概念で、経済産業省は日本向けに以下のように定義しています。

#### 経済産業省のDX定義

「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」

要約すれば、「デジタル化が高度に進化することで、アナログでは実現できない新たな付加価値が誕生し、それを活用したビジネスや組織が競争に勝つ」という意味です。

#### 歯科もDXと無縁ではない

歯科業界も電子アポ帳、診療券アプリ、電子カルテといった基礎的なデジタルツールが普及しています。今後さらに自動化やAIの要素が加わることで高度化し、新たな付加価値が登場するでしょう。私の想像ですが、例えば患者のバイタルサインと日常のブラッシング指導をつなげるもの、膨大な患者データを活用したLTV（ライフタイムバリュー）分析と個別マーケティングプロセス、といったものです。

#### DXが浸透するにつれて、ある組織能力の重要性が増す

そして新たな付加価値がどのような形であれ、明確なことが2つあります。①扱うデータ量が増えて情報量過多になること、②情報をもとに院長・スタッフ問わず意思決定が求められる場面が増えること、です。つまり、①情報管理（整理、共有、取捨選択）、②意思決定のための確認・合意の場、といった“協働”のための組織能力を強化することが今後は求められます。具体的には情報担当者、定期ミーティングといったことです。

#### 求められる組織能力

- ① 扱う情報量の大幅な増加 → 情報管理
- ② 大小問わない意思決定の回数増加 → 確認・合意の場

#### 今後はさらに協働が求められる

実はDXに関係なく、現代の仕事は昔と比較して協働に多くの時間を割いています。2016年にハーバードビジネスレビューで発表された研究結果では、「基礎的なIT技術の浸透により、会議、電話、メールなどの対応に費やされる時間が増え、経営者・従業員のレベルを問わず協働する時間が20年前に比べて50パーセント増加している」と報告しています。\*

歯科医院でも診療時間の一部を定期ミーティングとして確保しているケースも増えてきました。医院全体で“協働”について考える機会を設けてはいかがでしょうか。

\* (Rob Cross, Reb Rebele, and Adam Grant. "Collaborative Overload". Harvard Business Review. <https://hbr.org/2016/01/collaborative-overload/>.2021-12-07)

## 歯科情報

### R3年8月社会保険レセプト平均点数

#### レセプト平均点数 (R3年8月)

東京	1,174点	神奈川	1,230点
埼玉	1,090点	千葉	1,168点

(出典元) 社会保険診療報酬支払基金統計月報

#### 歯科医師 月給 (閲覧日R3.12.03) ※

東京	67.5万円	神奈川	63.6万円
埼玉	64.2万円	千葉	65.9万円

#### 歯科医師 時給 (閲覧日R3.12.03) ※

東京	3,794円	神奈川	3,556円
埼玉	3,761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R3.12.03) ※

東京	29.3万円	神奈川	29.0万円
埼玉	27.4万円	千葉	27.5万円

#### 歯科衛生士 時給 (閲覧日R3.12.03) ※

東京	1,723円	神奈川	1,623円
埼玉	1,594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R3.12.03) ※

東京	24.0万円	神奈川	23.2万円
埼玉	21.2万円	千葉	20.9万円

#### 歯科助手 時給 (閲覧日R3.12.03) ※

東京	1,319円	神奈川	— 円
埼玉	1,165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R3.12.03) ※

	小売価格	買取価格
金	7,140円/g	7,036円/g
プラチナ	3,859円/g	3,717円/g
パラジウム	7,326円/g	6,996円/g

※(出典元) (社)地金流通協会



# 歯科経営 News Letter

## 歯科経営コラム

### 「体験を学びに変える リフレクションを試してみませんか？」



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

スタッフの伸び悩みを感じることはありませんか？そんな時には「体験」を「学び」に変え、成長に結びつく「リフレクション」を試してみたいかがでしょうか。

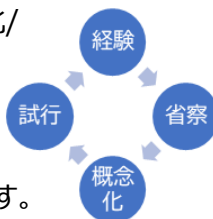
#### リフレクションとは？

「リフレクション」とは、自らの体験を成長へとつなげるための振り返りです。振り返りと言えば、「反省」が思い浮かびますが、「反省」とは失敗の原因を探り、同じ過ちを繰り返さないことを指します。「リフレクション」とは、成功も失敗も含め、自分の行動や経験を客観的に振り返り、「この方法だったらうまくいく」「あの方法だとミスしやすい」など、次に活かせる、未来志向での振り返りです。

#### 経験を成長に結びつけるために？

経験を学びに結びつけるプロセスをわかりやすく説明したモデルに、コルプの「経験学習モデル」があります。

- ①経験：具体的な経験をする
  - ②省察：経験の内容を振り返る（そこから気づきを得る）
  - ③概念化：次の機会に活かせるように概念化/抽象化する（学びに変える）
  - ④試行：実際に試してみる
- リフレクションはこの経験学習モデルの省察から概念化、つまり振り返りから気づきを得て、学びに変えるプロセスにあたります。



#### 感謝された体験を振り返ってみる

例えば、患者さんから「〇〇さんのおかげでしっかりハミガキができるようになりました」と感謝された体験があったとします。

リフレクションでは「どのような言動をしたのか」事実を振り返ります。

「患者さんの話をじっくり聞くようにした。」

「毎回良くなっているところを見つけて伝えた」

「患者さんにやってほしいことを毎回1つに絞って伝えた」など、自分の言動が見つかります。さらに、なぜこのような対応をしたのか自分の内面（気持ちや価値観）まで踏み込むことで、より深い気づきにつながります。

- ・患者さんは一人の個人として対応して欲しいと考えている
- ・良くなっていることを伝えると、その後も続けてくれる
- ・一度にたくさん伝えるより1つに絞ったほうが行動につながりやすい
- ・自分自身、患者さんのお口の中がきれいになるのが嬉しい

#### リフレクションの支援方法

リフレクションの習慣を身につけたスタッフは、自ら気づき成長できるようになります。スタッフのリフレクションをサポートする際は、院長は聞き役に徹してください。院長が先回りしてアドバイスをしてしまうと、リフレクションにはなりません。

頷き、話を反芻するなど、スタッフが安心して話せる環境を作ることが大切です。



## 採用コラム

### 「『採用します』と伝えただけでは 足りません」

労務支援課  
菊池 基

とある医院でのお話。

掲載した求人記事を見て、面接を受けに来てくれたスタッフ候補者。院長先生は求人記事を見せながらひと通りの説明を終え、感じの良い人なので早めに確保してしまおうと、その場で採用を伝えました。

採用者が無事に勤務を開始して数日後。「求人記事に記載がなく、面接の際も話がなかったその他の条件はどうなっていますか？」との質問が院長先生に寄せられました。今までは採用するにあたり、賃金や手当、勤務日など労働条件の主要な内容だけを口頭で伝え、書面で説明する等はしてこなかったようです。

#### 労働条件の明示義務

労働契約の内容は、あくまで使用者と労働者の合意により、法律が認める範囲内で定まります。ただし労働契約の手続き上の特例として、労働基準法は、使用者は労働契約の締結に際し、労働者に対し一定の労働条件を明示しなければならない、と定めており、合意だけでは足りない、としています。ちなみに以前は、明示の方法は書面に限定されていましたが、最近は一定の要件を満たせばメールやSNS等の方法も認められています。

#### 明示義務違反には罰金の可能性も・・・

そして注意しなければならないのは、この労働条件の明示義務を怠った場合、30万円以下の罰金（行政罰ではなく刑事罰）を課されることがあり得ることです。いきなり罰金、などということはまずありませんが、法律により労働条件の明示が強制されている以上、従わないわけにはいきません。

#### 事前のすり合わせで、納得度を高める

せっかくならばこの法律上の決まりを上手く活用したいものです。例えば、採用面接の際に紙面の労働条件通知書を予め準備しておき、それをもとに面接を進めて医院の労働条件を理解してもらい、双方納得のうえで採用を決定することができれば、採用後の説明不足に基づく摩擦が生じる可能性を減らすことができるとも思われます。

## 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：村上貴洋  
発行日：2021年12月13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>