



歯科経営コラム

成長の“壁”の正体



チーフコンサルタント
中小企業診断士
村上貴洋

今までのやり方が通用しなくなってきた

歯科医院が開業から順調に成長して患者も従業員もチェアも増えると、そのうち成長の“壁”にぶつかるケースがあります。そのような状況下にある院長と会話すると、「今までのやり方が通用しなくなってきた」、「従業員の仕事への意識に物足りなさを感じる」といった表現がよく出ます。そして詳細を確認するとある特徴が見えてきます。どのような特徴なのでしょう。

成長の“壁”にぶつかる理由

明確な特徴としては、「医業収益の内訳のほぼ全てが院長に集中している」です。院長はチェア2～3台持ち、一日当たりの診療件数30件以上、自由診療もほぼ全て院長が対応する一方で、勤務医やD Hの実績は物足りない傾向があります。例えば、月10万点台の常勤勤務医、月給28万円で一日当たり件数5件のD H、予約を埋める意識が低い受付スタッフ。

つまり、歯科医院の開業以来、院長が率先して頑張って“自力”で収益アップしてきたものの、院長以外の従業員、いわゆる“他力”を活用した診療体制の作りこみが不足しているのです。自力と他力では成果を出すためのアプローチが全く異なります。自力の直接的アプローチに対して、他力は複数の他者への間接的アプローチです。そのために院長は問題を認識しているものの、今までのアプローチと異なるために医院の成長が止まってしまうのです。

これが成長の“壁”の正体です。

成長の“壁”を抜けるには、何を把握しなければならないのか、打ち手は何か、どの順番で着手するのか、医院の状況に合わせて整理・計画・実行する必要があります。

【セミナーお知らせ欄】

このたび弊社では診療体制を強化するためのチームビルディングセミナーを開催します。ワーク形式の内容で医院の現状と問題点を整理して持ち帰っていただけます。実際に成長の“壁”を突破した実践的な内容ですので、ぜひお申込みください。

年収8,000万円で“壁”を感じている院長向け
「従業員で売上アップ！」
チームビルディングセミナー
～院長だけに頼らない売上アップの仕組み～



【開催日程】 1月30日(日) 13:00～16:00(受付12:45～)
【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7-2-4 新宿喜楓6階S会場
【参加費用】 10,000円(税込)

歯科情報

R3年9月社会保険レセプト平均点数

レセプト平均点数 (R3年9月)

東京	1,186点	神奈川	1,254点
埼玉	1,095点	千葉	1,171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R4.1.11) ※

東京	65.5万円	神奈川	61.7万円
埼玉	65.0万円	千葉	65.9万円

歯科医師 時給 (閲覧日R4.1.11) ※

東京	3,869円	神奈川	3,576円
埼玉	3,743円	千葉	3,732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R4.1.11) ※

東京	28.9万円	神奈川	28.6万円
埼玉	27.4万円	千葉	27.0万円

歯科衛生士 時給 (閲覧日R4.1.11) ※

東京	1,727円	神奈川	1,625円
埼玉	1,607円	千葉	1,661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R4.1.11) ※

東京	23.8万円	神奈川	22.6万円
埼玉	21.4万円	千葉	20.9万円

歯科助手 時給 (閲覧日R4.1.11) ※

東京	1,330円	神奈川	1,285円
埼玉	1,122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R4.1.11) ※

	小売価格	買取価格
金	7,405円/g	7,301円/g
プラチナ	3,983円/g	3,841円/g
パラジウム	8,063円/g	7,733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



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

『クレームが出ないクリニックにしたい』

患者さんからのクレームは無いに越したことはありませんよね。クレームがエスカレートして、大声を出されたりすると、言われたスタッフだけでなく、他の患者さんにも悪影響があります。

クレームが起きるのはどんなとき？

クレームは、突然起こるものではありません。その前に必ず兆候があります。

- ①日頃からの小さな不満が積み重なったとき
 - ②期待と実際のギャップに不満を感じたとき
 - ③コミュニケーション不足が繰り返されたとき
 - ④患者さんの不満や不安に寄り添えていないとき
- このようなときに、ちょっとしたきっかけでクレームが起きます。

クリニックで起こる不満要因の例

患者さんの中の小さな不満が徐々に蓄積し、一定レベルを超えるとクレームが起きます。それでは患者さんはどのようなことに不満を感じるのでしょうか。

治療内容に対する不満	<ul style="list-style-type: none"> ・治療の説明がない ・定期検診に来ているのに虫歯になった ・痛い思いをした
予約・待ち時間に対する不満	<ul style="list-style-type: none"> ・予約をしたのに待たされる ・希望する日に予約を入れられない ・待っているのに何も声掛けがない
患者応対に対する不満	<ul style="list-style-type: none"> ・受付スタッフの言葉遣いや態度が悪い ・会計で待たされる ・治療中に放置された
院内の環境に対する不満	<ul style="list-style-type: none"> ・うがいをする台や治療器具が汚れている ・待合室がうす暗く乱雑で、清潔感がない ・冷暖房の温度が適切でない

クレームが起きにくいクリニックになるには？

雑然としたクリニックと、落ち着いた雰囲気のあるクリニックでは、後者の方がクレームは起きにくくなります。あらかじめクレームが起きにくいクリニックを目指しましょう。そのために、スタッフ個人として心掛けて欲しいのは以下のような行動です。

- ・患者さんに敬意を払った態度をとる
- ・明るく温かい笑顔と分かりやすい説明を行う
- ・清潔感ある身だしなみとビジネスマナーを忘れない
- ・しっかり話を聞き患者さんの立場を理解しようとする姿勢を持つ

日頃からの対応が大事です。

日頃から、親切で優しく、献身的なスタッフは、患者さんから信頼や安心感、少なくとも好印象は持って頂けているはず。信頼関係のある患者さんとスタッフの間にはクレームは生まれません。

患者さんの小さな不満や不安を早い段階で気付き、患者さんに寄り添い解消できるスタッフが多いクリニックはクレームを回避できるのです。



採用コラム

「求人記事の内容と雇用契約の内容の同一性」

社会保険労務士
菊池 基

とある医院でのお話。

新たに採用したスタッフさんが迎えた初めての給与支給日。そのスタッフさんが、応募時の求人記事と給与明細書とを持参し、説明を求めてきました。曰く、「求人記事に記載されていた手当が支給されておらず、支給漏れではないのか。」

求人内容と支給給与額の相違

スタッフさんは、求人記事の条件のとおりで採用された、との認識です。これに対し採用時の面接を行った院長は、「初めの3か月は試用期間で、試用期間中は手当の一部は支給されない。」という従来からの医院のルールを説明しましたが、採用時の面接でこれを伝えたかどうかをはっきりとは覚えていない、とのこと。

上記のケースには複数の問題点が含まれていますが、ここでは採用の入り口である求人記事の内容と、雇用契約の内容の関係性について考えてみます。

雇用契約とは

一般的に契約は、一定内容の契約締結を申し入れる意思表示である「申込み」と、これに対する「承諾」の意思表示の合致があった場合に成立します(民法522条1項)。雇用契約の場合も、特別法に定めはあるものの(労働契約法6条)基本的にはこれに従います。

「①求人記事の掲載→②応募→③面接→④採用通知」の流れの中で、雇用契約はどの段階で成立することになるのでしょうか。①は上記の「申込み」とも捉えられそうですが、一般的には「申込みの誘引(ゆういん)」と解されてきました。あくまでも「(雇用契約の)申込みをしませんか?」という「誘いかけ」であり、記事を見て応募してきた相手方に対して、採用側は内容どおりの労働契約を締結する法律上の義務を負うわけではない、ということになります。

しかしながら最近では、求人記事の内容がそのまま雇用契約の内容となる場合がある、とする裁判例も現れており、この考え方によれば①は既に雇用契約の締結手続きの一部であり、故意であれ過失であれ、それを破る扱いは契約違反である、ということになります。

安易に求人記事を作成したり、労働条件通知書の交付等の必要な手続きを整備しないまま採用活動を行ったりすると、採用する側もされる側も双方徒労に終わる、という事態にもなりかねません。求人記事の掲載の段階から雇用契約は始まっている、との認識を持つ必要があります。

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：2022年1月17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>