



歯科経営コラム

紹介患者を増やす方法

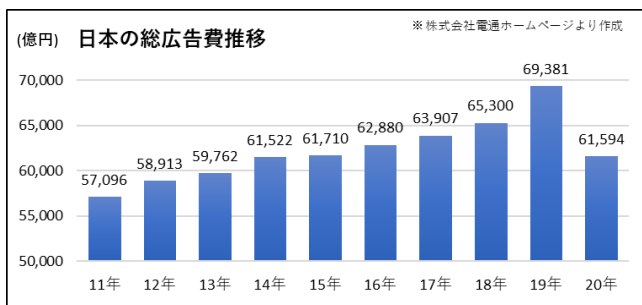


チーフコンサルタント
中小企業診断士
村上貴洋

広告宣伝費が年々増加している

歯科の新患数の来院経路は、「広告（Web・看板・ポスター）」と「紹介」の2つに大別されます。

「広告」の特徴は費用がかかることです。電通の調査*によれば、日本全体の広告費は2020年こそ新型コロナの影響により大幅減少したものの、新型コロナ以前は右肩上がりでも推移していました。事態が落ち着くにつれて再び増加傾向に転じると予測されています。



歯科でもWebマーケティングを中心にした支出が年々増えていて、今後もその傾向は変わらないです。

紹介を増やすための2つのポイント

だからこそ直接の費用がかからない「紹介」にも注力したいところです。

「紹介」にはポイントが2つあります。

まず紹介してくれる人を見つけることです。業界を問わず、紹介マーケティングでは、既存顧客の3割が商品・サービスを他人に紹介した経験を持ち、その経験者1人当たり2.5人の新規顧客を紹介していると言われます。つまり紹介は1人で複数の人を紹介してくれる少数のキーパーソンによって支えられています。どの医院にも思い当たる人がいるはず。キーパーソンをリスト化して、素直に紹介を依頼してみましょう。

2つ目は、歯科には紹介につながりやすい、①家族、②ママ友、③シニアの3つのコミュニティをターゲットにすることです。家族は当然として、特に注目したいのはママ友コミュニティです。子供の治療を通じて高い満足を感じると「他のお母さんも助かる歯科医院」として積極的な紹介アクションにつながります。シニアも紹介につながりやすいですが、新型コロナの影響もあり限定的です。

紹介しない人を紹介する人にするには

紹介しない人の主な理由には「紹介をするきっかけがない」や「紹介の仕方がわからない」があります。そのため「紹介の仕組み」を作ることも重要です。例えばご家族やママ友に関する会話になった時に呼びかけをする、医院案内をご家族向けやお母さん向け、シニア向けと作り分けるのも一案です。

最後に紹介患者の集患目安ですが、数多くの歯科医院の集患データから見ると、紹介患者が多い歯科医院では新患数の3割以上が紹介によるものです。特にアクションをしていなければ1割程度です。紹介がほとんどない、キーパーソンがいない場合は、先に患者満足が十分か見直すことから着手してください。

* (株式会社電通ホームページ「2020年日本の広告費」, 株式会社電通。
https://www.dentsu.co.jp/knowledge/ad_cost/2020/, 2022-2-07)

歯科情報

R3年11月社会保険レセプト平均点数

レセプト平均点数 (R3年11月) ※

東京	1,177点	神奈川	1,253点
埼玉	1,090点	千葉	1,159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R4.2.2) ※

東京	66.3万円	神奈川	62.8万円
埼玉	66.9万円	千葉	64.5万円

歯科医師 時給 (閲覧日R4.2.2) ※

東京	3,801円	神奈川	3,603円
埼玉	3,722円	千葉	3,829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R4.2.2) ※

東京	28.4万円	神奈川	28.7万円
埼玉	28.1万円	千葉	26.9万円

歯科衛生士 時給 (閲覧日R4.2.2) ※

東京	1,759円	神奈川	1,626円
埼玉	1,621円	千葉	1,658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R4.2.2) ※

東京	23.9万円	神奈川	22.7万円
埼玉	21.4万円	千葉	20.9万円

歯科助手 時給 (閲覧日R4.2.2) ※

東京	1,342円	神奈川	— 円
埼玉	1,139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R4.2.2) ※

	小売価格	買取価格
金	7,368円/g	7,265円/g
プラチナ	4,237円/g	4,095円/g
パラジウム	9,724円/g	9,394円/g

※ (出典元) (社)地金流通協会



歯科経営コラム

『ある分院長へのインタビュー ～分院経営のポイント～』



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

先日ある医療法人の分院長にインタビューする機会がありました。ユニット4台で1000万円以上の医業収入をコンスタントにあげる分院長は転職経験者。分院長に医院を運営するポイントを伺いました。

今の医院を選んだきっかけを教えてください

今の医院は3医院目になります。転職する際に重視したのは、通勤のしやすさと給与と福利厚生です。医師も社会保険が加入できる条件で絞り込みました。その上で、医院を見学し、理事長と話をして、設備を含めた働く環境も理事長の人柄も含めいいなと思って入社を決めました。

入社していかがでしたか？

今の法人が一番いろいろ教えてくれ、成長させてくれました。治療の技術だけでなく、こうすれば効率がいいといったコツを教えてください、分院長になってからは、医院のまわし方や経営についても教えてもらうようになりました。若いスタッフたちへの伝え方などについても具体的なアドバイスももらい、医院運営ができるようになりました。

ユニット4台で1000万円をあげられる理由は？

経営について学んだこともそうですが、スタッフが協力してくれるようになったことが大きいです。任せたことを指示通りやってくれる、先読みして「何々しておきました」と言ってくれるスタッフが増え、治療効率が上がってきました。

自分以外のスタッフに作業を任せられることができるようになりました。例えば、ある治療の準備をやってもらっている間に、自分が別のことができるようになりました。

コロナで患者数が減り、時間に余裕ができた時期に、今まで経験の浅いスタッフに一気にいろいろやってもらい、経験させたことが、今の体制に繋がっています。

スタッフと協力し、SPTが1年で4倍に！

SPTが昨年と同じ月に比べて4倍に増えました。患者さんへのアプローチの方法は、最初に顕微鏡で患者さんにお口の中の状態を見せ、菌がどれくらいいるかを伝えています。衛生士は、お掃除の中で、患者さん個人に合わせ、どう歯ブラシ使ったほうがいいのか、歯磨き粉を使ったほうがいいのか、歯間ブラシやフロストをどう使うのかを伝えているので、患者さんとのラポール（信頼関係）が形成されているのだと思います。

若いスタッフが多くても上手く移行できるのは？

SPTは時間もかかるし、写真を撮るのも大変なので、最初は回りませんでした。どうしたらいいのかと思ったときに、先に写真を撮っておくとそれだけでも時間が短縮できる。衛生士が気づいてなかったら、他のスタッフが先に写真を撮っておいてあげると指示していました。患者さんを待たせないし、衛生士を回しやすくするっていうのは、最初の頃から心掛けていました。患者さんを入れる順番も、これはこうしたほうがいいのかとスタッフが理解してくれ、今は思い通りに行動してくれています。

採用コラム

「傷病手当金の支給期間が通算化」

社会保険労務士
菊池 基

傷病手当とは

被用者保険（政府管掌・組合管掌・共済・船員）の被保険者が、業務外の怪我や病気により給与が減少あるいは無給となった場合、その期間については一定の額が健康保険から支給されます。この療養期間中の生活の安定を図る制度が、傷病手当金です。

支給期間が通算化へ（令和4年4月1日）

健康保険法の改正が行われ、傷病手当金の支給期間について、令和4年1月1日より大きな制度変更が行われました。

旧制度 支給開始後1年6か月間まで
新制度 支給期間が通算1年6か月に達するまで

現行の傷病手当金の支給期間

療養期間		療養期間		療養期間	
出勤	欠勤	欠勤	出勤	欠勤	出勤
	待期間	支給	不支給	支給	不支給
					不支給

← 1年6か月 →

※支給開始日から起算して1年6か月経過後は不支給

改正後の傷病手当金の支給期間

療養期間		療養期間		療養期間	
出勤	欠勤	欠勤	出勤	欠勤	出勤
	待期間	支給	不支給	支給	不支給
					支給

通算1年6か月

※支給開始日から通算して1年6か月まで支給

※<https://www.mhlw.go.jp/content/12400000/000857062.pdf>

傷病手当金の支給額の算出方法

協会けんぽの傷病手当金の1日あたりの支給額は、次の式によるとされています。支給開始日の以前12か月間の各標準報酬月額を平均した額 / 30日 × 2/3

支給開始日前に12か月の被保険者期間がない場合や、転職等で職場が変更となった場合の期間通算については、別に計算方法や要件があります。給与や報酬の代わりに傷病手当金が支給されるといっても、その額はおよそ給与額の6～7割となり、社会保険料の自己負担分は受給期間中も継続しますので、手続きにあたっては従来と同様に受給者への十分な説明が必要です。

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：工藤はるか
発行日：2022年2月8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>