

歯科経営 News Letter

25号

歯科経営コラム

改善や取り組みに使う時間の作り方



チーフコンサルタント 中小企業診断士 村上貴洋

「改善や取り組みはしたいが、時間がない」

院長が院内改善や新しい取り組みを考える時、おそらく同時に頭に浮かぶのは「改善や取り組みに使う時間を確保できない」ことでしょう。もし、そのことで改善や取り組みが止まっているのであれば医院にとっての機会損失です。準備や工夫によって時間の確保は可能です。

予約キャンセルが発生した際にどのように動くか

例えば、予約のキャンセルです。キャンセルが発生した際の空き時間をどのように使っているでしょうか。多くは溜まったバックヤード業務や在庫チェック作業の日常業務に使われ、特に悪い場合だとスタッフ同士の私語の時間帯になっているケースもあります。この時間を「改善や取り組み」にも活用しましょう。

事前準備にキャンセル時間も有効活用できる

歯科医院にとってキャンセルされた時間は「手すきの時間」に該当します。「手すきの時間」で大切なことは、発生した際にすぐに動けるよう事前準備をすることです。具体的には、着手する「改善や取り組み」の内容と役割分担を決めることです。朝礼のタイミングで全体に共有します。例えば、医院ブログやインスタグラムのコンテンツ作成、患者向けパンフレットの作成、カウンセリングのロープレなどです。

院内のチーム力を高める「はじめの一歩」として

キャンセルを少なくする取り組みは必要ですが、キャンセル件数がゼロになることはありません。それならば発生したキャンセルの時間をどのように有効活用するかです。また同時にこのような院内ルールを決めることは、院長と従業員の意思疎通を高め、医院のチーム力を強化することにつながります。院内に変化をつける「はじめの一歩」としておすすめします。

【セミナーお知らせ欄】

収益アップと従業員の底上げを両立したい院長向け 「歯科医院のチームビルディング! 院内ミーティング実践セミナー」

【開催日程】 4月24日(日) 13:00~16:00

(入室時間12:45~)

【場 所】ミーティングスペースAP 西新宿

東京都新宿区西新宿7-2-4(最寄り駅:新宿駅)



B'DHエディケーションフリーランス歯科衛生士 佐藤厚子先生 セミナー

7月「リコール率80%を実現するTBIの伝え方」

8月「フロス・歯間ブラシの選び方と指導の進め方」

9月「シャープニングの基本を学ぶ」



■ 歯科情報

R4年1月社会保険レセプト平均点数

| レセプト平均点数 (R4年1月)※ | | | |
|-------------------|--------|-----|--------|
| 東京 | 1,135点 | 神奈川 | 1,206点 |
| 埼玉 | 1,042点 | 千葉 | 1,114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R4.4.1)※ | | | |
|---------------------|--------|-----|--------|
| 東京 | 67.6万円 | 神奈川 | 61.9万円 |
| 埼玉 | 63.8万円 | 千葉 | 65.9万円 |

| 歯科医師 時給(閲覧日R4.4.1)※ | | | |
|---------------------|--------|-----|--------|
| 東京 | 3,834円 | 神奈川 | 3,659円 |
| 埼玉 | 3,781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/dds/?select=1 千葉県の時給は件数不足のため、データがありません。

| 歯科衛生士 月給(閲覧日R4.4.1)※ | | | |
|----------------------|--------|-----|--------|
| 東京 | 28.8万円 | 神奈川 | 29.4万円 |
| 埼玉 | 27.6万円 | 千葉 | 26.5万円 |

| 歯科衛生士 時給(閲覧日R4.4.1)※ | | | |
|----------------------|--------|-----|--------|
| 東京 | 1,744円 | 神奈川 | 1,622円 |
| 埼玉 | 1.612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R4.4.1)※ | | | |
|---------------------|--------|-----|--------|
| 東京 | 24.0万円 | 神奈川 | 22.3万円 |
| 埼玉 | 21.0万円 | 千葉 | 20.6万円 |

| 图17则于 时间(阅見口NT.T.I/ A | | | |
|-----------------------|--------|-----|--------|
| 東京 | 1,352円 | 神奈川 | 1,256円 |
| 埼玉 | 1,145円 | 千葉 | 1,204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

齿科助手 時給(問覧口R44

| 材料価格 (閲覧日R4.4.1)※ | | | |
|-------------------|-----------|----------|--|
| | 小売価格 | 買取価格 | |
| 金 | 8,393円/g | 8,289円/g | |
| プラチナ | 3,374円/g | 4,232円/g | |
| パラジウム | 10,131円/g | 9,581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

『カスタマーハラスメントを



通称「パワハラ防止法」が2022年4月1日から中小企業にも

施行されました。同時に「カスタマーハラスメント」(顧客によるハ

ラスメント)についても注目が集っています。カスタマーハラスメント

は、皆様のような歯科医院にも無関係ではありません。

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 コラム

「組織における情報伝達」

コンサルティング事業部

前回は、組織における情報伝達の難しさについてお話しました。 今回は、連絡をする側、連絡を受ける側、双方で起きる要因を お伝えします。

情報を伝達する側のミスの原因とは?

連絡をする側が主語を省略したり、漠然とした表現をしたり、あ らゆる解釈ができてしまう表現を使うと勘違いが発生する原因と なります。自分で理解しているからといって、相手も理解できてい る前提で話を進めてしまうのは注意が必要です。正しい情報を 伝えるのを前提に、伝える際の表現も正確にすることで、情報伝 達におけるミスを回避することができるでしょう。

情報を受ける側のミスの原因とは?

まず考えられるのは、情報を受け取る側の確認を怠る、誤った 解釈や理解不足が原因といえるでしょう。特に、疑問があったり、 理解が難しかったりする場合など不安があるときに確認を怠ってし まうと、受け手としてしっかり情報を理解した状態とは言えません。 多忙をきわめる状況であったり、質問しにくい相手もいたりするか も知れませんが、ミスを起こすよりは念押しして確認する方が良い でしょう。また、誤った解釈や理解不足は自分では気づけないこと が多く、ミスに繋がりやすいため、これらを防ぐためにも自分の解釈 や理解が正しいことを確認することが重要となるでしょう。

双方が気をつけることは?

連絡をする立場の人・受ける立場の人の双方の対策としては、 情報を文字やデータで残しておくことです。口頭で説明している 場合は、伝える側は言い間違いや内容の間違いに気がつかない で話してしまう場合もあります。聞いてる側は間違いを真に受けて しまったままになってしまったり、正しい情報を伝えたとしても間違っ

た解釈をしてしまったりするかもしれ ません。大切な連絡や情報共有を 行う場合は、口頭で済ますのでは なく、言った言わない、聞いた聞い てないなどのトラブルを避けるため にも、記録として残しておけば、ミス 防止に繋がるでしょう。

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



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4月7日

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

カスタマーハラスメントとは

厚生労働省のホームページには対策マニュアルや啓発ポスター が掲載されています。厚生労働省のリーフレットには、以下のよう なものがカスタマーハラスメントと定義されています。

顧客等からのクレーム・言動のうち、**当該クレーム・言** 動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現す るための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、 当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

具体的なカスタマーハラスメントの例

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や、「要求を実 現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」の例とし ては、以下のようなものが想定されます。

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認めら れない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容 とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当 な言動」の例

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が 高いもの

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 土下座の要求
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・性的な言動 等

要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合がある もの

- 商品交換の要求
- ・ 金銭補償の要求 等

カスタマーハラスメント対策の基本

- ①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化と従業員への周知
- ②従業員(被害者)のための相談対応体制の整備
- ③対応方法、手順の策定
- ④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

具体的な対策法に関しては次回お伝えします。

参考資料:カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

参考URL:

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_r oudou/koyoukintou/seisaku06/index,html