

数字の評価を考える ——クレームを受けることも問題と感じとる

歯科医院内で日常的に起こっているドラマから、歯科医院の問題を考えてみましょう。問題を改善点としてとらえて、歯科医院の体制をみんなで作っていきます。できることは、日々の改善。

ある歯科医院での出来事

ある歯科医院で筆者が患者役となり、誘導からカウンセリングまで体験しました。

患者役をすると申し出ていましたので、あえて朝のブラッシングはしませんでした。そこで、まずは誘導役の方に「今朝、私は忙しくて歯磨きすることができませんでした」と伝えました。しかし、歯周検査を行った歯科衛生士は、ブラークが付いていることを何度も言いました。そこで私が「先ほどの方にも申し上げたのですが、今日は忙しかつたので磨けていないのです。すみません」というと、「そうですか」と歯科衛生士は答えました。

次に来られた先生は、口の中を見てから口腔内写真撮影を行い、「ここここにブラークがついています」と画面を見せながら指摘しました。「そうですか、先ほども申し上げたのですが、今日は忙しかつたので磨けていないのです。すみません」と同じセリフを繰り返しました。そして、“これでは患者さんはキツイな……”と感じました。

次に、カウンセリングルームに通されて、歯周病についての説明を受けました。ここでは、患者個人の口の中の説明ではなく、

どの方に対しても同じパターンの説明をしているのがすぐわかりました。妊産婦の方の口腔内の変化の話がされたので、「私は更年期ですからこれは関係ないですね」と答えました。

残念ながら、この歯科医院では患者数の増加が大きくは表れていません。患者さんへの説明と、スタッフ同士の情報の共有に問題があると思われる。社会には溢れんばかりの情報があります。そのなかに、自分に関する価値ある情報は5%とされています。

数字が伸びない、あるいは下がるのは、何かが原因となっているのです。その場合、テーマを絞って、少しずつでも改善を繰り返す必要があります。普通のことを普通にできない感覚になったとき、まずはそのことに気づかない体制を変えていきましょう。そのためにははっきりさせなければならないのは、「数字」です。

「数字」は患者さんからの声なき評価

私ども「デンタルタイアップ」の理念は、「歯科医院を活性化し、よりよい歯科医療サービスを提供するために歯科業界に活力を!!」です。

そのためには、歯科医院が力強く独自の歯科医療を地域に提供し、地域に愛される体制を作るこ

とが大切と考えています。

愛される歯科医院の基準とは何なのか、それは「患者さんが来てくださっている」ことに表れます。デンタルタイアップでは、その歯科医院に力がついているかを、組織活性度と戦略制度を測ることで確認していますが、やはり毎月いろいろと表れてくるお金にまつわる数字にも着目しなければならぬことに気づきました。

活動を始めたばかりのベンチャー組織だったころは、そうした数字の把握を避けていました。なぜなら、中途半端に専門以外の分野に手を出してはならないと考えていたからです。数字の部分は税理士やコンサルタントの方がすればよい。そうした部署との連携をとればよいのだと。

従って私どもでは、お金の動き以外の数字、「時間の見える化」をしていました。片づけなどにかかる時間の変化です。フロービング、スケーリング、口腔内写真、X線のセッティング、スキルアップと効率化を測ることができます。しかし、去年の5月に現在変革を進めている歯科医院が集まって情報交流したときに、客観的に他の数字の確認をしながら改善を繰り返すほうがよいのではない



かというご意見をいただきました。

私どもとしては、先生方の声を受け止め、できる限りありのままの数字をスタッフ全員で共有する必要性を感じるようになりました。数字は、歯科医院が行っていることに対する患者さんからの声にならない評価です。クレームという声を受けてからでは対応が遅すぎることもあります。数字の変化から、自分たちの行っていることに対するシビアな評価と受け止めることで、日々改善することができる体制になるのです。

表1にスタッフ全員で共有すべき数字の項目を示します。ここに記入するのは結果です。決して目標ではありませんのでご注意ください。

表1 歯科医院の統計確認表

キャンセル率 (単位: %)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

レセプト枚数 (単位: 枚)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

患者数 (単位: 人)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

新患者数 (単位: 人)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

紹介患者数 (単位: 人)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

保険診療費 (単位: 万円)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

歯科医師 (単位: 万円)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

歯科衛生士 (単位: 万円)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

自由診療費 (単位: 万円)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

雑費 (単位: 万円)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

総収入 (単位: 万円)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

音波ブラシ販売本数 (単位: 台)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

リコール率 (単位: %)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												

片づけ時間 (単位: 分)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
H23												