

歯科医院運営に まつわる実は

5 「キャンセル」の実は

株式会社 デンタルタイアップ
小原啓子
河野佳苗



1日1人のキャンセル(6,700円の損失)が
あると想定すると……

6,700円

1カ月で

140,700円
(6,700×21日)

1年で

1,688,400円
(6,700×21日×12カ月)

キャンセルは
全予約数の
10%以内に!

キャンセルの意味

皆さんは「今日はキャンセルがあったから余裕ができて助かったわ」なんて思ったことはありませんか？ 今回は、実は大切なキャンセルの意味することについてお話しします。

本連載の第3回で、1人の患者さん、1日あたりの平均医療費は約6,700円であるご紹介しました。たとえば、ある歯科医院で、1日1人のキャンセルがあると想定し、計算すると1カ月で140,700円(6,700円×21日)、1年で1,688,400円という、とても大きな金額になります。1日たった1件のキャンセルであっても、積み重なることで大きな損害となってしまうのです。したがって、キャンセルに対しては、敏感に数字を追っていく必要があります。目標は、キャンセル率を全予約数の10%以下にすることです。これを達成するには、医院一丸となって協力し、取り組んでいかなければなりません。

患者さんの大人の対応・サイレントクレマー

そもそもなぜ、キャンセルが起こるのでしょうか？ その原因には「予約時間どおりに診てもらえない(時間の見通しがつかない)」「歯科医院に対して不満がある」など、さまざまな理由があるでしょう。

ここで参考になるのが、「サイレントクレマー」に関する米国で行われた調査¹⁾です。その結果、製品やサービスに不満をもった方であっても、その96%はクレームを言わず、さらに94%は二度と購入しない、または利用しないということが判明しました。クレームを言う人は、不満を抱いた人のわずか4%だったのです。ちょっとドキッとしませんか。さらには、

その不満は、友達や知り合いに口コミとして広がり、医院の評判となります。ですので、クレームとしていただく意見はとても貴重であり、真摯に受けとめ、医院のあり方を見直すきっかけにしていかなければなりません。また、キャンセルされた方(サイレントクレマー)に電話をしても、「忙しかった」「忘れていた」など、いわゆる“大人の対応”をされ、真の理由をお話しにはならないでしょう。つまり、キャンセル自体も患者さんからのクレームの1つとしてとらえるべきなのです。

「約束を守ってほしい」と言う前に

ここで問われてくるのが、患者さんの予約時間についてです。予約として患者さんの大切な時間を頂戴するからには、時間どおりに診療室にご案内し、約束どおりに治療を終えなくてはなりません。もし、できていないのであれば、医療法の第5次改正で義務づけられた「医療安全提供体制の整備」に基づき、まずは自分たちの働く環境、院内を見直す必要があります。時間を守れない理由をヒヤリハット報告として問題提議し、原因の追求をしましょう。

そこでのポイントは、問題について「Why? (なぜそうなったのか)」と5回問いただし、本当の原因を追求することです(図)。この方法は、論理的思考法(ロジカルシンキング)に基づいています。5回「なぜ？」と問うことで、起こった現象とはまったく異なる原因(真因)にたどり着くことがあります。そこまで原因の追求をし、改善ができてはじめて本当の問題解決となります。

診療での時間の使い方は、帰る時間でわかる

また、日常の診療がスムーズに行われているかは、皆さんの帰る時間からみえてきます。具体的には、最後の患者さんが会計を終了してから、「10分で帰ることができるか」です。もし、答えが「NO」であれば、環境を改善できる可能性があります。消毒滅菌の流れが滞っていたり、業務記録の記入が後回しになっていたりしませんか。医療法の第6次改正では、「人材の確保・チーム医療の推進」として、ワークライフバランスについて言及され、みんなが長く勤めるための環境にすることが法律に組み込まれました。働く環境を整え、スムーズな診療の流れを確立し、みんながいきいきと集中して働けるように改善をしていきましょう。

時間の意識

米国建国の父とされるベンジャミン・フランクリンの言葉「時は金なり(Time is money)」や、「時間の使い方は、そのままのちの使い

報告者	河野 ●子					
職種	歯科医師、 <u>歯科衛生士</u> 、歯科助手、受付、その他()					
経験年数	(13)年					
発生曜日・時間	月・火・ <u>水</u> ・木・金・土・日 (午前・ <u>午後</u>)					
仕事の内容	受付・対応、診断、説明・同意、口腔外科、補綴、保存、歯周、矯正、インプラント、予防、レントゲン、投薬、麻酔、 <u>診療補助</u> 、施設管理、器材管理、その他()					
どんなことが起きましたか	予約の患者Aさんを15分お待たせした。その結果、次々と治療時間が延びた。					
そのときにはどのような対応をしましたか	お待たせしたことについて、謝罪し、予定どおりの治療を行った。					
どうしてヒヤリハットが起きたと思いますか	①なぜヒヤリハットが起きたか Aさんの前の時間に予約していた患者Bさんに予定していた治療に加え、ほかの治療も行ったため					
②①はなぜ起こったか	キャンセルがでたと報告を受けていたので時間に余裕があると考えていたが、急患が入ったとは知らなかったため					
③②はなぜ起こったか	受付で状況を確認しなかったため					
④③はなぜ起こったか	平時より受付との連携を疎かにしてしまっていたため					
⑤④はなぜ起こったか	予約の変更を伝える・確認する手段を決めていなかったため					
今後、どのようにすれば、同じヒヤリハットが起きないと思いますか。	上記①～⑤に対する対処…()に対する対処法 ・治療の延長や、追加の治療を行うときには、朝礼でお願いするか、直前の予約を確認したうえで受付に時間確保してもらう					
それは、マニュアルに記載されていますか	ハイ・ <u>イイエ</u>					
→ 徹底する・追加する・内容一部変更する・ <u>書き直す</u>	担当(河野)					
確認欄	院長					
	小原	藤田	池内	畠山	石田	片岡

図 問題の真因を探る
起きた問題に5回「なぜ？」と問いつづけると、真因にたどり着き、対応策が具体化する

方」という教育者の渡辺和子さんの言葉²⁾にもあるように、「時間」はお金にも、そして命にも例えられるほど、大切なものです。また、平成26年度版厚生労働白書より、日本人の多くは自身の健康に不安を抱えていることが報告されています³⁾。つまり、私たちが歯科医院で扱う予約時間は、患者さんの貴重な時間をいただいていること、そして、その限られた時間のなかで健康という価値をつくっていることを意識する必要があります。

参考文献

- 1) ジョン・グッドマン、畑中伸介訳：グッドマンの法則に見る苦情をCSに変える「戦略的カスタマーサービス」、リックテレコム、東京、2013。
- 2) 渡辺和子：置かれた場所で咲きなさい。幻冬舎、東京、2012年。
- 3) 厚生労働省：平成26年度版厚生労働白書：http://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/14/dl/1-02-1.pdf