

## キャンセルの意味

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。最後に、自分でできる対応チェックポイントをつけています。チャレンジしてみてください。

### ある歯科医院での出来事

インフルエンザが流行したときのこと。受付が朝礼で、昨日のキャンセル数を報告しています。

「昨日の患者数は32人。キャンセルは5人で、そのうち連絡があったキャンセルは2人。無断キャンセルは3人でした」

すると、あるスタッフは、

「昨日はキャンセルあってよかったですよね、急患が3人もいたから。予約どおりに患者さんが来ていたら大変でした」と発言。

「キャンセルの理由は？」

院長からの質問です。

「体調が悪いということでした」

「そうか……それなら仕方がないな。次の予約については？」

「みなさん、体調がよくなったら連絡しますとのことでした」

「なるほど……」

院長は残念そうにつぶやきました。

スタッフからの発言が出なくなったところで、チーフが朝礼の終わりを告げました。

「それでは今日もよろしくお願ひします！」

みなさんの歯科医院では朝礼を行っているでしょうか。私は多くの歯科医院へ見学に行っていますが、朝礼を行っている歯科医院はそれほど多くありません。いつの間にか診療が始まる場所もあるようです。その場合、前日の患者数・キャンセル数を知らないスタッフが出てきます。

今回の「ある歯科医院での出来事」は何気ない朝礼風景で、キャンセル数の申し送りを行っています。しかし、潜んでいる問題を把握していないことを問題ととらえましょう。

### サイレント・クレマー

私は歯科医院のチーム一丸体制を作る仕事をしていますので、ミーティングにも参加します。そこで、「1カ月の間にクレームやヒヤリハットはなかったですか？」と質問すると、「何もなかった」と答えるところがあります。しかし、ここが怖いところです。

1カ月間、患者さんに何の問題もなく診療しているのならば、無断キャンセルが続くはずはありません。しかし、「何もなかった」と答える医院で、無断キャンセルは起こっています。

ではどうするかというと、まずはキャンセルは来院患者数の10%以内に抑えるという目標を立てます。数字を明確にしながら、現在行っている

改善の成果を確認していきます。

ちょっとした患者さんの顔色、発言、態度を敏感に感じる体制が、組織には必要です。歯科医院のような医療機関においては、患者さんは治療を受けているという気兼ねもあり、一般企業に比べるとクレームを言いにくい状況があります。何も言わずに帰る患者さんのなかにも、苦情やクレームを我慢して二度と来院しなくなる「サイレント・クレマー」となる人がいるでしょう。

「患者さんがいなかったから、今日は楽だったね」が、いかに危険な言葉を自覚しなければなりません。

### 不満を放置しておく……

アメリカに次のような調査結果があります。

- ①不満をもった客のうち、申し出る人は4%。残りの96%は黙ったままで、このうち91%は二度と店に来なくなり、残りの9%は仕方なく来店している
- ②苦情処理に不満を抱いた顧客の非好意的な口コミの影響は、満足した顧客の好意的な口コミに比較して、2倍も強く影響を与える

先月号でもお話した「5対10の法則」は②にも関連すると思います。好意的な口コミは4～5人に伝え、非好意的な口コミは9～10人に伝える。つまり、何も言わずに去っていく患者さんは、大変怖い情報をおもちなのです。

では、キャンセル患者さんのダメージを食い止められれば、どのように数字（売上）が変化するのでしょうか。歯科衛生士が担当患者さんをもって基本治療や継続管理を行う場合、1時間あたりの保険点数はおよそ600点程度です。もし、歯科衛生士が1日1人のキャンセル患者さんを食い止めることができた場合、歯科医院の収入は次のように変わります。

**【600点（1人あたり）×23日（1カ月の診療日数）**



**×12ヵ月＝165,600点】**

1年間で1,656,000円の売り上げ増です。もし、1日2人のキャンセルを食い止められた場合、その倍となります。

小さな金額ではありません。このような金額が収入に回れば、経営的に余裕ができて、患者さんに提供する歯科医療サービスの質を上げるための機械や物品の補充ができます。また、その相乗効果で患者数が増えれば、スタッフ増員の可能性が出てきます。

毎日の患者さんの言動を真摯に受け止める姿勢が、明日の歯科医院の発展に繋がるはずですよ。

#### 【参考文献】

- 1) 小林作都子：その話し方がクレームを生む、日本経済新聞出版社、東京、2009。
- 2) 小原啓子、他：輝く華の歯科衛生士 これからの歯科医院経営をチームで考える、医歯薬出版、東京、2006。

★サイレント・クレマーを生まない体制がとられているかをチェック

	チェック項目	チェック
1	キャンセル数を全員が把握している	
2	キャンセルの連絡があったときには理由を聞くようにしている	
3	月ごとのキャンセル率の変動を把握している	
4	患者さんの目を見て話している	
5	歯科医院の掃除はチェック表を使って徹底的に行っている	
6	クレームを書類にして、掲示している	
7	クレーム対応を全体に報告し、改善策を話し合っている	