

# 歯科 経営 情報

## REPORT

Available Information Report for  
dental Management



### 経営

各種システム導入による業務改善

### 受付・会計業務 効率化のポイント

1

2

3

4

# 1 | 改善が求められる予約受付業務

新型コロナウイルス感染症対策で、歯科医院では、診療前の検査や準備のためにこれまでより時間を余計に掛けることになり、診療までの時間がさらに長くなっています。

患者にとっては、来院前に必ず予約が必要な完全予約診療であったり、医院に入る前にアルコール等による手指衛生を求められたり、発熱状況等の健康状態の問診やチェックを受けたりしてからの診療開始になっています。

スタッフも受付にビニール等を下ろし防護具を付けたり、診療ごとの消毒等、感染防止に大変な労力をかけて対処しています。

今後も感染症対策を継続することを考えると、患者のストレス解消と満足度向上のため、受付や会計の効率化による労力軽減や待ち時間短縮を図り、患者もスタッフにも安心・安全な診療を行うことが、院長の責務となります。

## 1 | 新型コロナ感染症対策による予約受付の変化

予約診療を行っている歯科医院は多くありますが、今までは予約を15分単位で入れ、予約をしても患者を待たせるような歯科医院も、感染症対策で予約を抑制し、患者の診療が重ならないよう、または待合室で多数にならないように、診療内容によって診療時間を予測して時間を決めている歯科医院が増加しています。

### ■予約の取り方

- 患者に感染症対策での予約対応を告知（貼り紙や電話、ホームページやSNSなど）
  - ・初診から予約診療とすること
  - ・予約の日程や時間帯等、通常と違う事を理解いただく
  - ・診療前に、発熱や咳などの呼吸器症状の有無や海外渡航歴等について確認させていただくこと（患者本人だけでなく、同居家族全員）
- 診療内容による区分けを行い、可能な限り患者と患者の予約間隔を空ける
- 次回の治療時間を把握し、その時間数に合わせ予約を入れる
- 前後の患者治療によって予想治療時間が変わるのであれば、すぐに調整する
- スタッフの配置も考慮に入れた治療時間を予測する

## 2 | 予約システムの活用

受付会計の専門職を雇用している歯科医院はそう多くはありません。通常は歯科助手と受付業務兼任のスタッフが、この新型コロナ感染症対策のため、予約時の患者からの情報収集や、来院時の問診、感染防護、消毒による清拭等、受付業務により多くの時間を割くことになり、歯科助手業務の妨げにもなっています。

予約システム導入による効率化により、スタッフの業務量の減少と患者の待ち時間短縮にもつながり、患者・スタッフ双方の満足度向上への期待が持てます。

### ■歯科医院予約システムの特徴

- 24 時間受付可能
- 簡単便利な受付機能
  - ① PC から    ② スマートフォンから    ③ タブレットから    ④ 電話から
- 簡単な受付処理
  - ① 予約登録画面の日別予定表示    ② 週間予定表示    ③ 担当者別・ユニット別表示
  - ④ 患者情報表示    ⑤ 緊急予約枠登録    ⑥ 予約変更・取り消し    ⑦ 来院チェック
  - ⑧ 治療完了チェック（自動リコール登録へ）    ⑨ 中断患者登録及びチェック
- 患者情報登録（基本情報、現状の健康情報、診療情報、保険情報、予約状況予約手段等）
- リコール情報機能（対象件数、メールによる自動リコール、リコール一覧、リコール履歴）
- データ分析
  - ① 来院患者内容    ② 新規患者ルート（きっかけ等）    ③ キャンセル内容
  - ④ 予防方法    ⑤ リコール反応率
- キャンセル待ち（キャンセルに対し充当機能）
- レセコン・電子カルテの連動
- WEB 機能
  - ① 予約用ホームページ製作    ② WEB アポイント帳作成    ③ ネット予約機能
  - ④ 携帯電話ホームページ連動
- 緊急連絡機能
  - ① 緊急電話案内機能    ② 緊急電話受付機能
- 基本設定
  - ① 担当者    ② 診療内容    ③ 治療グループ    ④ 患者年齢別    ⑤ 摘要
  - ⑥ 特別な診療内容
- 電話移動予約機能
- 休日設定機能
- 医療機関検索サイトとの連動機能

### 3 | 予約システムの付加機能

患者の待ち時間に外出してもらい、診療時間の近くになるとスマートフォンや携帯電話にメールを自動送信し、診療の開始をお知らせするシステムがあります。

予約システムには、受付完了のメールに記載されているリンクから診察待ち情報サイトにアクセスすることで、診察状況や待ち時間を把握することができるシステムや、自動呼出し機能が付加されているものもあります。

#### ■自動呼出しシステムの特徴

- 診察時間の近くになると患者にメールもしくはLINEでお知らせする  
(患者は待ち時間の間に、外出することができる)
- 患者の携帯電話等を使用するので、機器の貸し出しや回収、消毒、充電などの管理や費用の負担がない
- 待ち時間を院外で過ごす方が増加し、待合室の混雑緩和になる

自動呼出しシステムには、診察時間の呼び出しだけでなく、予約前日にお知らせメールを送信する機能や、会計計算が終了したことをご案内するメールを送信するなど、様々な機能を使えるシステムもあります。

主な付加機能は、次の通りです。

#### ■自動呼出しシステムの付加機能

- 予約前日メールやLINE：前日に予約の確認が自動配信される
- 会計計算完了メール：会計の待ち時間の案内メールが送信される
- 携帯電話ショートメール：携帯電話にショートメール（SMS）を送信
- 受診案内WEB閲覧：当日の受診予定をWEB閲覧が可能

(富士通フロンティック モバイル端末呼出システム より)

## 2 | 会計時の対応と自動会計システムの導入

歯科医院によっては、会計時に診療代金の受渡しだけでなく、次回の予約を受け付けることもあるので、十分な防護対策を取る必要があります。

歯科医院の会計も受付と同じくシステム導入による感染防止と業務効率化が可能です。

### 1 | 新型コロナウイルス感染症対策による会計時の対応

ある歯科医院では、受付会計のカウンターに天井から透明ビニールによる遮蔽シートを付け、スタッフはマスクやグローブ等の防護具を身に付けて対応しています。

診療代金の授受においても、紙幣や硬貨にもウイルスが付着している可能性があるため、つり銭用トレイを利用し、直接の手渡しは避けています。

今まではある程度の時間間隔で行っていた清掃も、一人の患者が帰るたび、患者が触った可能性のある場所をアルコール消毒液等で清拭します。

常に換気を行い、空気清浄機の設置や窓や外部のドアも解放します。

#### ■会計時や待合室の感染予防対策

- 会計時にはつり銭トレイを使い、患者からの紙幣や硬貨には直接触らない  
また、患者へのつり銭を渡す際にも手に触れないよう、トレイにおいて渡す
- 患者の医院退所時の手指消毒の奨励
- カウンター前には飛沫感染防止用のビニールを下げる
- 医院玄関の手の触れやすい場所やスリッパ等の清拭
- 空気清浄機の配置
- マスク（できればフェイスガード付）やグローブの常備
- 手指消毒用のアルコールを常備
- 定期的な換気を行う（窓開けや換気システムの利用）：密閉の回避
- レセコン等の周辺機器の清拭
- ドアノブや把手、手すり、受付カウンター回り等の患者が触れる場所の清拭
- 待合室やキッズコーナーの遊具や雑誌、新聞等の撤去
- ゴミ箱の中身をまとめる際には、マスクとグローブは必ず付ける



## 2 | 自動会計システムの導入

### (1) 会計時の問題点

感染症対策により、会計時及び会計後の業務量が増加するため、患者及びスタッフにも負荷がかかることとなります。患者には、今までより待ち時間が長くなることで、不便な思いをさせてしまい、スタッフにも業務量の増加と感染への不安が伴うこととなります。

また、感染症対策に限らず、レジ締めの際においても、現金過不足が出た場合は、スタッフに精神的・時間的な負担がかかります。

こうした理由から、少しでも時間と労力の効率化を図るため、自動会計システムを導入する歯科医院が増えています。

#### ■ 会計に関する問題

- 金額の登録ミスやつり銭間違いでレジの金額が合わない
- カルテミスのため、返戻になり、少ない金額でレセプト請求をしてしまう
- ミスの調査のため、レジ締めに時間がかかる
- 金額が合わないため、患者からのクレームになり、対応に負われる
- 金銭授受にストレスを感じ、業務への拒否反応を起こす
- 感染防止に対し常に気を張って患者に接するため、緊張感が増大する
- マスクやグローブ、ビニールシート等の対策により、業務に負荷がかかり、ストレスが溜まる
- 感染防止対策により、患者とのコミュニケーション不足になる

### (2) 自動会計システムの導入ポイント

自動会計システムは、患者が自身で精算するため、つり銭ミスが解消します。さらに、レセコンもしくは電子カルテへの連動からレジの登録間違い等のヒューマンエラーが無くなり、レセコンや電子カルテから離れた場所に自動会計のレジがあるため、スタッフは患者と距離を取ってコミュニケーションを取れるようになります。

また、金銭授受が直接にならないため紙幣や硬貨に触ることがなく、ほかの医療機器に触れることがあっても、感染のリスクは低くなります。

自動会計システム導入により、レジ締めやつり銭の確認が昼休み前や診療終了後だけで済むため、スタッフの業務量減少と少人数による運営が可能になります。

自動会計システムには、クレジット機能や電子マネーにも対応できるキャッシュレス機能まで付いたものもあります。

## ■自動会計システムの特徴と導入のメリット

- 患者にとっても操作が簡単
- 患者自身が支払いを行うため、つり銭間違いがない
- レセコンや電子カルテとの連動のため、請求金額の間違いがない  
※レセコンや電子カルテへの打ち込みミスは別
- 受付カウンターに設置可能（距離が取れるため、患者とのコミュニケーションも可能）
- 患者自身が支払いを行うため、紙幣や硬貨にスタッフが触れることがない  
（スタッフが紙幣等に触れないため、他の医療機器等への接触があっても感染のリスクが低下）
- レジ締めやつり銭の確認が簡単で正確なため、時間がかからない
- つり銭不足の確認も簡単
- 業務の効率化、簡素化でスタッフの負担が軽減
- 少人数での運営が可能
- キャッシュレス決済が可能（クレジットカード、電子マネー、モバイル決済も可能）

## 3 | キャッシュレス決済の導入

現在、キャッシュレス決済が政府主導で進められ、医療機関においても普及が進み、特に自由診療の比率の高い歯科医院で導入されています。

また、スマートフォンの普及により、若い世代では少額の支払いにおいてもキャッシュレス決済を利用しています。

## ■キャッシュレス決済への環境整備

- 医療機関におけるキャッシュレスの普及  
キャッシュレス推進協議会、日本医師会等と連携しながら、「医療機関等におけるキャッシュレス普及促進に関するプロジェクト（仮称）」を設置し、検討を開始する。
- プロジェクトでの検討・実施事項  
医療機関における未導入要因の調査・対応策の検討、医療機関に対する説明会等（キャッシュレス決済手段の紹介）、調剤薬局等への展開可能性の検討を行う。
- キャッシュレス比率の向上のためにキャッシュレス推進協議会で得られた知見のうち、医療機関の取り組みに資するものについて、推進協議会で作成するマニュアルに記載して、医療機関に周知を行う。

## 3 | 在庫管理の効率化と在庫管理システムの導入

歯科医院では、総務や管理部といった人員を雇用しているところはほとんどありません。院長や受付会計担当、もしくは歯科助手、歯科衛生士が診療業務の合間に在庫管理を行っており、定期的に在庫管理表を付けたり、不足品や期限切れ等の対処は難しい状況です。現状でできる在庫管理を効率化し、医薬品、歯科診療材料、消耗器具備品の無駄を省き、スタッフの労力を減少することで時間外勤務を無くし、経費削減を図ることができます。

### 1 | 在庫管理の目的

診療材料や医薬品等の在庫数や必要数を把握していなければ、診療中に診療材料が欠品して治療に支障をきたしたり、仕入れたものが長い間使われずに過剰在庫となることがあります。

在庫は充足されているかだけでなく、適正な在庫数を確保するとともに、効率的な発注を行うために徹底した在庫管理が必要です。

#### ■在庫管理の目的

- 正確な在庫数を把握することで、不足・欠品を防ぐ
- 不良在庫を整理し、適正な発注数を把握することで、過剰発注を防止する
- 在庫をリスト化することで、発注ミス(品名間違いや数量間違い)を防止する
- 定期的な発注により、まとめて配送し、配送費の削減につなげる
- 定期的な発注により、まとめて購入し、単価引き下げにつなげる
- 在庫リスト、発注リストを作成し、在庫情報の共有化を図る
- 在庫確認体制、発注体制の構築によるスタッフ業務の負担軽減

### 2 | 在庫管理の問題点と解決策

#### (1)在庫管理体制の問題点

在庫管理を定期的に行わず、担当者も決めていない歯科医院が多くみられます。物品を取りに行ってはじめて、在庫が少ない・欠品していると気づいたスタッフが発注するという医院もあるようです。



## ■在庫管理体制の問題点

- 在庫管理を定期的に行っていない（年末、年度末の棚卸しかしていない）
- 在庫管理の担当者を決めていない
- 在庫数の管理だけしか行っていない
- 使い切ったからの開封ではなく、見当たらなければすぐ箱を開封してしまう
- 在庫管理に必要な諸表（在庫リスト、棚卸表等）がない
- 適正な在庫数が判っていない
- 在庫管理は業者任せで、業者が不足していれば納品してくる
- 在庫の保管が整理整頓されていない（古いもの順に取り出せるようになっていない）
- 在庫品の価格（単価・1ユニット）を知らない
- 違うメーカーの同等品とその価格を知らない

## (2)在庫管理の改善策

在庫管理の改善策は、在庫管理と発注体制を構築し、稼働させることです。

また在庫管理表等を作成し、誰もが確認できるようにしておくことも重要です。現在ではPCやスマートフォンによる在庫管理システムを活用するのもスタッフの労力軽減と発注ミスの削減に有効です。

## ■改善策

- 責任者（担当者）を決め、定期的に在庫管理を行う
- 管理諸表を作成し、誰もが確認し、理解できる環境を作る
- 不足品、欠品をいつ誰がどの品目を数量・金額で発注し、いつ納品できるか判るようにする
- 保管庫が整理整頓され、各品目の使用期限・返品期限が判り、取りやすいように配置
- 不良在庫の処分
- 商品の取扱業者が明確化されている（通販での購入の可否も）
- 配送によるコスト減、取りまとめることでのコスト減を明確化
- 発注の適正数量の明確化
- 診療部門、事務部門での情報の共有化を図る
- 在庫管理や発注の基準を取り決めし、院長の承認を得る
- 在庫管理や発注に関して、院長へ提示報告を行う
- 在庫管理システムを導入し、効率化を図る

## 3 | 在庫管理システムの導入

### (1)在庫管理システムの概要

PCやスマートフォンによる在庫管理システムは、バーコードやタグの活用で、棚卸や在庫管理、発注、検品が飛躍的に効率化できることから、導入している歯科医院も増加し

ています。

## ■在庫管理システムのメリット

- 在庫数や発注履歴、入庫履歴をPCで確認ができ、在庫確認・棚卸業務が減少
- 商品を使用する際、バーコードやタグを読み込むことで、自動的に在庫数の増減が記憶されるため、ノートや在庫管理表への記載は必要ない
- 発注は専用端末でパッケージのバーコードやタグを読み込んで行うため、手書きの発注書作成等が無く、商品間違いによる発注ミスも防げる
- 納品時には発注品がシステム内に記録されているため、バーコードやタグを読み込むだけで検品が可能  
※導入コストも低く、操作も簡単でサポート付きというシステムが多い

## (2)在庫管理システムの導入ポイント

在庫管理システムを導入したら、既存の在庫を記録します。在庫数が発注必要数量になったらスタッフや担当者が業者へメールやLINEでバーコード等によって発注します。

発注を受け付けた業者は、受注確認メールを返信してきます。

納品時にはスタッフがバーコードやタグをつけて記録し、保管します。バーコードやタグナンバーは自動的にPCへ記録されます。

このシステムにより、商品の動きが可視化・明確化され、適正な在庫が確保できます。システムを活用することで発注の管理コストと時間の削減が図れ、スタッフの業務負担軽減も図れます。

また、会計データとの連動により財務分析を効果的に行え、医薬・診療材料費の節約により、収益率を向上させることができます。

## ■在庫管理システムの導入後の流れ

- 定期的に在庫管理を行う
- 管理の際もしくは在庫品を使用した際、在庫数が発注必要数に達したことを確認したスタッフが発注担当者へ報告する
- 担当者はバーコード等によりスマートフォン、PCのメールで発注を行う
- 発注を業者が確認した後、受注メールが発行され、歯科医院側で確認できる
- 納品時にバーコード等で商品確認する（発注・納品ミスが少ない）
- 緊急時（多数の仕様が有り、欠品になった場合）発注が可能（納期の確認は必要）  
※常時発注しないものは別紙でバーコードシートやタグ番号シートで確認が必要

## 4 | 新しい情報発信ツールの活用ポイント

歯科医院からの情報提供は、患者にとって歯科医院を選択する際の非常に重要なポイントになります。最近では特に、新型コロナウイルス感染防止対策をどう取っているかの情報発信が重要な関心事になっています。

今までの院内情報誌の発行や新聞、地域の情報誌の記事広告やチラシ等による広報活動が、スマートフォン等の普及により、SNSを活用した広報活動に移行してきています。

ただし、地域や患者の年齢層により、広報活動の選択を考える必要があります。

### 1 | SNS の活用

歯科医院の情報発信に合うのは、Instagram かLINEだと言われています。メールも当初は活用されていましたが、必要以外の情報まで送られてくるため最近では敬遠されてきています。

Instagramは、国内のユーザー数が3,000万人を超えと言われ、写真の掲載も可能なため、アピールしやすくなっています。

LINEに関しては、送受信が簡単で利便性が高く、国内ユーザーは8,000万人を超えるとも言われています。

個人間のLINEもグループLINEも組むことができ、活用方法も多岐にわたります。メインユーザーも年齢層や性別の区別がなく、誰でも活用しています。

また求人の場合も、現在では求職者のほとんどがホームページやSNSを通じて職探しの閲覧を行っていて、ハローワークや求人誌への掲載だけでなくSNS併用が必須とも言われています。

#### ■ 歯科医院に適したSNS

- 自医院のホームページは必ず開設
- Instagram
  - ・ 写真掲載により、視覚による訴えができる
  - ・ 国内ユーザー数3,000万人超え
  - ・ メインユーザーは30歳位までの女性が約40%を占める。
- LINE
  - ・ 送受信が簡単のため、利便性が高い
  - ・ 個別でもグループでもLINEが組める

- ・国内ユーザー数 8,000 万人超え
- ・メインユーザーは年齢層も性別も問わず、利用している

## 2 | 広告の変化への対応

医療法改正により広告規制が外されてきていると言われていましたが、実際には詳細な条件が定められ営利目的と判断される例も多くなり、新聞の折り込みチラシや記事広告、ホームページによる広告が制限されるといったことも増加しています。

また、若い世代においては、紙媒体自体を読まない、購読しない、といったことがあり、認知度が低くなっているのも現状です。

但し、医療広告は対象年齢や患者層、地域性を見極め、何をどう告知したいかによって選択することが必要になってきました。

SNSの普及は確かに進んできていますが、患者層や地域によってはまだまだ紙媒体やメールによる広告が必要な場合があります。自医院の置かれている環境を把握し、広報活動を選択する必要があります。

### ■情報発信方法の区別

高齢化老齢化が進んだ 郡部の町村や地方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ はがき</li> <li>・ 紙媒体のチラシ広告</li> <li>・ 地元誌等の記事広告</li> <li>・ ホームページの開設</li> <li>・ Instagram や LINE</li> </ul>
中高年の年齢層に対して	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページの開設</li> <li>・ メール</li> <li>・ 紙媒体の広告</li> <li>・ L I N E</li> </ul>
大都市圏や若年層の多い地域 (学園都市等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ SNS全般 (特に Instagram や L I N E)</li> <li>・ ホームページの開設</li> <li>・ 来院患者にも紙媒体よりはSNSによる情報発信が有効 ※PCメールのやり取りは減少している</li> </ul>

## 3 | LINEのメリットとデメリット

情報発信にLINEは有効です。公式サービスが無料で利用できるのも便利です。

多数の患者等に一齐送信することもでき、受付の電話業務の軽減にもなります。受けた方も個別に送られたように感じられますので、特別な連絡に受け取られ、作業の効率化に

加え、患者とのコミュニケーション増加にもつながります。

デメリットとしては、LINEに慣れた患者が簡単に予約キャンセルを行うという事例もあり、キャンセル対策は必要になります。

#### ■LINEのメリット

- メールより使い勝手が良い
- 公式サービスが無料で使える
- 多数の患者に対しての一斉送信ができ、業務の効率化が図れる
- 診療予約をLINEで行える
- 前日に診療予約の確認もLINEで行える
- 電話連絡に比べ、業務負担が軽減できる
- 災害時に強い

## 4 | SNSによる消費行動の変化

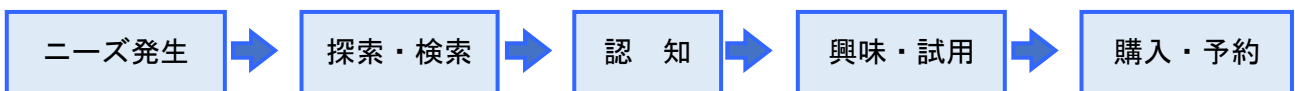
SNSの普及によって、個人の消費行動が変化したとされています。

今までは、消費ニーズが発生してから、どのような商品や販売店等があるかを探索・検索し、広告や各情報発信によって認知（見つける）し、興味を持って試用してみて、その上で顧客（購入・予約）となる流れでした。

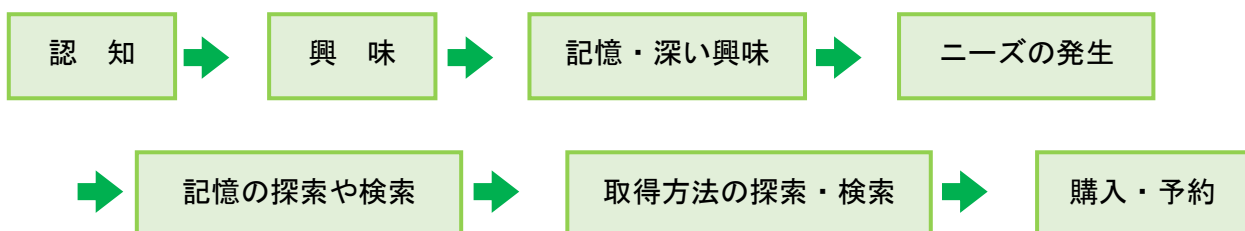
現在はSNSによって認知（発見）し、記憶や興味を持ち、その後自身の消費ニーズが発生し、過去の記憶の探索・検索を行い、顧客（購入・予約）となってきました。

歯科医院においても、SNSの情報が来院選択肢の有力な情報になっています。

#### <今までの消費行動>



#### <SNS普及後の消費行動>





## ■参考資料

アポロニア 21 2019年「受付・待合の知恵（上・下）」