

経税部だより

ーより来院したくなる歯科医院を目指してー
“患者愛顧化”へ向けた経営を考える ②

株式会社 アイリック
取締役チーフコンサルタント 山下 朋樹

患者不満防止・転院防止へ向けて

今回は、「患者不満防止・転院防止」について述べさせて頂く。地域に好ましい評判を広めてくれる愛顧患者の拡大を考える上で、歯科医院にとって軽視できないのが「治療中断の防止」である。何故なら、治療中断患者が発生するのは、自院に対して何らかの不満があったからで、この不満が口コミによって地域住民に流布され、好ましくない風評が立ってしまうことになるからである。

1万人アンケートからみた
「患者中断(転院)理由」

ところで、せっかく来院して頂いた患者が、なぜ中断、あるいは転院されるのだろうか。以下の資料(図表1)は、大阪市住民10,000人を対象として、弊社で実施した「歯科医院の中断(転院)理由に関するアンケート」結果である。

図表1 歯科医院の中断(転院)理由

	人数	指数	%
回答者数	10,148	1.000	—
中断(転院)理由数	567	0.056	100.0
1. 説明しない	32	0.003	5.6
2. 治療が下手	147	0.015	25.9
3. 治療期間が長い	32	0.003	5.6
4. 対応が悪い	49	0.005	8.6
5. 待たされる	42	0.004	7.4
6. 通院に不便	70	0.007	12.3
7. 治療費が高い	47	0.005	8.3
8. その他	148	0.015	26.1

この結果によってわかることは、中断(転院)理由は、「治療が下手」「通院に不便」という回答が中心であることが分かる。

注意しなければならないことは、「通院に不便」という理由である。「通院に不便」という理由は、「タテマエ」とも考えられる。もともと患者は、「通院に便利」なところを選ぶ傾向があり、評判に誘われて少々不便な医院に通ってみて、途中で何らかの不満があり「やっぱりやめた」と、転院してしまうケースがある。

また、中断(転院)理由をよくみると、「説明が不十分である」という、一定の共通項があることに気付く。

例えば、「治療費が高い」については「なぜ高いと感じるのか」という理由を考えてみることが重要である。なぜなら、保険診療の場合、同じ治療であれば、治療費の差がないはずだからである。それなのに、なぜ高いと感じたのか、調べてみる必要がある。おそらく、調べてみると、「なぜ今日の治療費が高くなったのか」を患者に十分に説明せず、納得してもらっていなかったためであると分かるはずである。

また、「治療期間が長くなる」の意見に対して、前もって治療計画を提示したり、治療期間について患者の同意を得ておけば中断(転院)にならなかったと考えられる。

図表2 治療中断・転院理由対応のポイント

中断・転院理由のパターン	特徴的なパターン	対応のポイント
1. 表面上の不具合がなくなったから(痛みや腫れが引いた)	応急的な治療が終わった患者に多い	完全に治療しないと、いずれもっと悪くなることを警告、アポを取る
2. 治療内容や治療技術に不満(「痛かった」「痛くない歯を削られた」)	通院開始から間もない患者や、担当医師が変わった場合	やむを得ない痛みの場合は説明する、処置・調整のための来院を促す
3. 治療期間に不満や不安がある	治療期間の説明不十分や、長くかかると分かった場合に多い	治療期間について説明、適切な期間を相談する
4. 接遇・対応に不満がある(待たされた等)	通院後、短期間の患者に多い	治療途中にあることを訴え、優先的なアポを取る
5. 費用に対する不満(自費を勧められた、いつもより費用が高い)	自由診療を勧めた患者に多い	材料や治療方法により費用が異なることを説明、相談のためのアポを取る
6. 忘れていた、急な仕事や用事ができた	明確な理由がない場合の言い訳にも使われる	相手を非難する態度を避け、アポを取り直す

このように、さまざまな中断(転院)理由の中で、「説明不十分が原因」というメッセージが隠されているものを加えていくと、かなりの数になると考えられる。したがって、患者との各場面におけるコミュニケーションに十分気を遣った対応が求められる。

ところで、中断(転院)理由のトップは「治療が下手」という理由である。治療が下手といわれる多くのケースは、「痛み」を伴うものであったり、治療後すぐに外れてしまったりと様々であるが、子細に調べていくと、一概に「歯科医師の腕が悪い」といえない場合が多々ある。

例えば、印象や補綴の場合、衛生士・技工士の腕に左右されたり、あるいは説明不足による場合もあるのに、患者は歯科医師の腕として見ているのである。

大切なことは、このような不満が発生していないかを絶えずチェックし、小さなクレームでも見過ごさないということである。また、「治療が下手」という中断理由の中には、「治療に伴う一連のサービスの中に不満がある」というメッセージをよく汲み取ることである。

そして、歯科医院に対する様々な要求(ニーズ)のメッセージとして捉え、対応策を検討していくということである。

- 例えば、
- 治療期間が長い → 治療回数を短くして、早く終わらせて欲しい
 - 説明が不十分 → もっと説明して欲しい
 - 治療技術に不安 → 治療技術をもっと向上させて欲しい

と読み解き、サービス内容やコミュニケーションの仕方を改善していくことが重要である。

中断(転院)防止に向けて

一般的に、治療中断が発生する患者側の原因としては、図表2にある「中断・転院理由のパターン」の理由が考えられる。これらの理由のうち、2. ～5. の理由は、悪くすると自院の評価を落としかねない。

なお、ここに挙げた理由の大半は、歯科医師やスタッフと患者とのコミュニケーションの問題に起因しているといっても過言ではない。

中断・転院理由別の対応ポイントを図表2に掲載しているので、ご参照の上、自院での具体的な対応策を検討し、スタッフに徹底することをお勧めする。

キャンセル・中断患者への
フォローと治療説明強化

ある歯科医院(以下B歯科医院)では、以前から「初診患者が少しずつ増えてきているのに、患者さんの数が増えない」という現象が起きていた。

B歯科医院の患者数推移

過去のデータ分析をした結果、患者数が伸び悩んで

いた原因は“中断患者数が多いこと”であることがわかった。初診数が多くても中断数が多いということは、例えるなら、「穴の空いたバケツに水を入れるようなもの」である。

そこで、B歯科医院では、スタッフと一緒に、キャンセル・中断患者の再来院を促す取り組みを実施してきた。具体的には、「中断患者に対する葉書フォロー」と「無断キャンセルなどの予約未設定者に対する電話フォロー」の2つの方法をスタッフと一緒に取り組んだ。

一方で、キャンセル・中断患者そのものを減らすための対策(キャンセル・中断防止策)を医院全体で取り組むことにした。スタッフと一緒に検討した結果、「治療の大切さや必要性を、今以上にわかりやすく丁寧に伝えていく」ということが決まった。

具体的には、無断キャンセルが多く発生する治療段階・行為(例：次回セット段階、次回他部位段階、根管治療中)に絞って、患者さんにとってわかりやすい治療説明ツールを作成し、スタッフの治療説明場面で活用した。

キャンセル・中断発生要因の一つに、「患者の治療内容に対する理解不足」がある。

対策としては、『キャンセルが多く発生している治療段階の患者に対して、今どのような治療の段階にあり、これからどのような治療を行なうのかを十分に説明する』ことである。

B歯科医院にて中断患者数を減少させる取り組みを実施した結果、初診数が取り組み前と比べて81人から79人と伸び悩んだ状況下でも、患者数は17人の増加を実現した(図表3)。

図表3 B歯科医院の患者数推移

	取り組み前	取り組み後
患者総人数	243人	260人
初診患者数	81人	79人
再診患者数	152人	168人
終了患者数	48人	49人
中断患者数	30人	12人

B歯科医院は、現在も継続して中断患者の減少に向けてスタッフ全員で取り組んでいる。今では以前のような中断患者数が多い状態にはなっていない。

キャンセル・中断患者は、「患者さんの歯科来院に対する価値観」や「医院に対する信頼度」が低いために発生しがちである。医院のサービスを点検する意味でもキャンセル・中断患者の低減へ向けて取り組む価値は十分にあるだろう。

今回は、“患者愛顧化による紹介促進(紹介管理)”について考えていきたい。

(つづく)

株式会社アイリック http://www.i-rick.co.jp/ お問い合わせ先 075-352-0282 担当/山下
