

CONTENTS

はじめに	2
序論 歯科医師とお金	7

第1章 医業収入のやりくり

歯科医業と経営感覚	15
歯科医院における顧客	16
「患者様」は一考の余地あり	18
歯科医院における顧客の分類(1)	19
向 玲子の現場目線 患者を育成する歯科医療の真価	22
歯科医院における顧客の分類(2)	24
歯科医院における顧客の分類(3)	26
歯科医院における顧客の分類(4)	29
顧客のやりくりの真髄	31

お金のやりくりの具体策	33
新規開業時の営業見通しと資金投下	34
収入見通し方程式とは	36
来患予測数値の出し方	37
年間の診療収入予測の導き方	39
これからの歯科医院の収入のやりくり	41
平均的な開業から成長路線への歩き方	43
正しい自由診療を正しいやり方で伸ばす	47
自由診療の伸ばし方	49
収入の安定化へ向けて 患者の育成と顧客の創造(1)	52
収入の安定化へ向けて 患者の育成と顧客の創造(2)	53
ケーススタディ① 資金ショートをどのように回避するか	54

第2章 ヒトのやりくり

エクセレント・クリニックを目指して	61
エクセレント・クリニックの評価基準	63
エクセレント・クリニック構成者の資質	65

向 玲子の現場目線 重要な資質「聴くスキル」	66
エクセレント・クリニック構成者の意欲	68

ヒトのやりくりの具体策

給与規定を明確化しオープンにする	71
退職金規程を明確化しオープンにする	73
出張旅費規程と慶弔見舞金規程	75
各職種のやりくり	76
勤務歯科医師に求めること	78
向 玲子の現場目線 ある勤務医、感動の責任感	80
歯科衛生士に求めること	82
歯科助手に求めること	84
歯科医院の相談・渉外担当係に求めること	87
整理清掃係に求めること	91
向 玲子の現場目線 医院の誇り、町の誇り	92
歯科医院の受付に求めること	94
院内の歯科技工士に求めること	97
退役したかつての名医に求めること	99
向 玲子の現場目線 がんと闘いながら「相談役」を全うした名医	100
ケーススタディ② 個人的な努力による収益貢献とは	102

第3章 モノとシステムのやりくり

歯科医院のモノとシステム	107
コーディネーターとカウンセリング・ルーム	108
コンシェルジュとコンシェルジュ・デスク	111
キッズ・コーナー	114
事業所内保育施設	115
適正な診療時間システム	116
適正な通院間隔システム	117
完全予約システム	118
歯科医院の急患	122

急患対応システム	125
予約制の堅持と経済性	128
歯科医院の「販売力」の強化	130
まず良識と教養を感じさせる言葉遣いに	138
向 玲子の現場目線 正しい言葉遣い“大丈夫ですか？”	140
スタッフ教育システムのあり方	142
教養教育を院内に定着させる	143
よい教育を受けた素晴らしい女性	144
向 玲子の現場目線 院内連携のよさは安心感と信頼感に	145
これからのスタッフ教育の真髄	148
これからの女性スタッフの働き方	149
「ヒューマン・キャピタル・マネジメント」	149
向 玲子の現場目線 ママさんスタッフにエール	151
ワークライフバランスを導入する	154
歯科医院でのワークライフバランスの実践	155
緊急時の人員補充	157
ケーススタディ③ お金のやりくりの真髄は「信頼」にあり	158
あとがき	160