



経営情報レポート

歯科医院の増収戦略

自費率向上への 各種取組み

- 1 歯科医院における自由診療の重要性
- 2 院内での自費率向上への取組事例
- 3 ホームページによる自費診療のアピール法

1 | 歯科医院における自由診療の重要性

歯科医院における自由診療の割合は年々増加を続けており、特に競合が激化している環境において、それぞれの専門性・特殊性を打出した経営が常識化してきています。

そのため、歯科医院の総収入に占める自由診療の割合は今後とも増加する事が予測され、それと共に、歯科医院における自由診療の重要性は増しているといえます。

1 自由診療取組への環境変化

(1) 自由診療の特徴と治療メニュー例

自由診療の特徴としては、商品開発と価格設定が比較的自由であることのほかに、医療の最先端に位置する領域であるといえます。

代表的なメニューには、美容・アンチエイジング医療やレーシック（視力矯正）、審美歯科などがあります。さらに、QOL（生活の質の改善）や美容など、純粋な医療だけに限らず、サプリメントや化粧品など、周辺市場の裾野が広い点も特徴の一つに挙げられます。

近年導入されている自由診療のメニューには、次のようなものがあります。

近年の「自由診療」による治療メニュー例

美容・アンチエイジング医療（メディカルエステ等）

レーシック（視力矯正）

疲労回復注射（ビタミンB1製剤）

レーザー治療

点滴外来（疲労回復、滋養強壮等）

プラセンタ療法

ダイエット外来

AGA（男性型脱毛症）外来

ケミカルピーリング

アトピー外来

セカンドオピニオン外来

遺伝子診断治療

ピロリ菌検査

等

(2) 自由診療導入で経営基盤を強化

近年、診療所における保険診療収入アップを望むことが厳しいと感じている医療機関は増加しています。このような今後の保険診療に対する漠然とした不安から、世の中の景気に影響されない「強固な診療所経営基盤」をつくる取組みとして、医療保険の枠にとられない自由診療の導入を考えるケースが増えてきています。

保険収入が減少している医療機関にとっては、新たな収入源の確保によって収入の回復を図ることができますし、最新治療の導入で競合医院との差別化を図ることが出来ます。

また、前述の治療メニューを新たに加えることで、患者サービスの一層の充実を図ることが出来ます。

診療所が自由診療を導入する主な理由

診療所の収益向上（診療報酬改定の影響による収入減の回復）

他医療機関との差別化・強みの明確化

患者サービスの一層の充実



経営基盤の強化

国の医療施策の変遷に左右されない
独自の医療サービス提供スタイルを選択できる

2 自由診療導入のメリットと留意ポイント

(1) 自由診療導入のメリット

多様化する患者ニーズへの対応

自由診療に対しては、従来疾病治療目的ではなく、美容外科や審美歯科など個人がプラスを求めて施術を受ける分野での技術の高度化が競われていた背景もあり、「限られた医療機関と患者が携わる」というイメージがあったことは否めません。

しかし、外見的な美しさはもちろん、内面からも美しくなりたいといった新たな患者ニーズに対して、かかりつけ医が「自由診療」で対応することによって、患者サービスの一層の充実につながります。

また、現在、保険医療の対象とならない治療法を求めて、様々な疾病に苦しむ患者が自

由診療による医療サービスを探しています。自由診療は、個人の生活・人生における優先事項への対応、すなわち患者の個々のニーズに対応した技術とサービスの提供も可能にするといえます。

自由診療が医療機関にもたらすメリット

保険診療では、医療機関側としては、経営を維持するための収入（医療サービスの対価）を獲得するために、診察時間の短縮等効率を追求せざるを得ません。診療報酬上の手当は多少なされているものの、丁寧な説明等で時間を費やすと、全体として収入が減少する結果となるケースも多くみられます。

一方、医療機関にとっての自由診療の長所は、独自のメニューと価格設定により、自院独自の診療行為を展開できること、そして料金に見合った十分な時間を設定することによって、患者満足を得られること、の2点が挙げられます。また、基本的に自由市場になりますので、医師やスタッフは常に技量向上を図り、最新技術の習得へ向けたモチベーションを維持することにつながります。

(2) 保険診療と並行して実施する場合の留意ポイント

いわゆる「混合診療の禁止」は、日本における医療保険制度の原則のひとつです。基本的に保険診療と自由診療が併用できないことは、自由診療導入を検討するに際しての大きな不安かもしれません。

しかし、自由診療のみを提供する体制よりも、保険診療をメインとしながらも、自由診療との相乗効果によって患者増を図ろうと考えるケースが多いはずです。

このような「保険医療と並行して実施する自由診療」を導入する場合には、混合診療の可能性を排除し、保健所からの指導等を回避するために、会計ばかりでなく、施設・ハード面、人的・ツール面、さらに広報活動のそれぞれにおいて、両方の診療を明確に区分することが重要です。

自由診療を並行実施する Check Point

施設・ハード面の区分

職員の区分

会計の区分（同一疾患の場合）

広告・看板の区分

2 | 院内での自費率向上への取組事例

自費診療に対して、患者さんは「拒否」から始まります。「高い診療や材料を勧められる。」「保険診療で良いのに、何故自費診療を勧めるのか。儲け主義なのか。」「一般診療でも時間がかかるのに、自費診療をすともっと時間がかかるのでは？」といった考えを持っているからです。これは患者さんが、自費診療のメリットである知識を持っていない事から始まります。信頼されていた歯科医院・歯科医師なのに、知識不足という原因だけで来院拒否となったり、不信感を持たれたりと残念な結果に終わってしまう事も多々あります。また、その事を恐れて、患者さんに適した良い診療なのに勧められない医院もあるでしょう。

しかし知識不足を補えば、患者さんに最も適した自費診療を、自信を持って勧められる事にもなるのです。その為の準備をしっかりと行いましょう。

1 自費診療への取組み

(1) ツールによる患者さんへのアピール

いつも、どの患者さんにでも自費診療を勧める事は出来ません。待ち時間を活用し、ツールを用意し、患者さんの不安感を取り去り、目で訴える事の出来るようにしましょう。医療従事者である院長先生やスタッフは、営業マンではありません。セールストークを使い、言葉巧みに患者さんを誘導する、という事は無理です。患者さん自身に興味を持たせ、実際に良いものだという実感を与える事の出来るツール準備が重要です。

| 場所 | ツール | 目的 |
|-------|-------------------------|--------------------|
| 受付・会計 | パンフレット | 自費診療の内容やイメージ付け |
| | 自費診療価格表 | 価格の明確化 |
| | 治療計画書 | 期間や治療内容の明確化 |
| 待合室 | 自費診療アルバム (画像等による具体例) | 具体例による実態感・詳細な説明文 |
| | 自費診療価格表 | 価格の明確化 |
| | 自費の模型 | 具体例による実態感 |
| | 掲示物 | 自費診療の詳細な説明 |
| | 自費経験者の感想文 | 経験者の実態感を公開し、不安感の抹消 |

| | | |
|----------|--------------------|-----------------------------|
| カウンセリング室 | パンフレット | 自費診療の内容やイメージ付け |
| | 自費診療価格表 | 価格の明確化 |
| | 治療計画書 | 期間や治療内容の明確化 |
| | 自費の模型 | 具体例による実態感 |
| | 詳細な説明文 (判り易い表示) | 自費診療の良さの理解度UPと診療に対する安心感を与える |
| 診察室 | パンフレット | 自費診療の内容やイメージ付け |
| | 自費診療価格表 | 価格の明確化 |
| | 治療計画書 | 期間や治療内容の明確化 |

事例：自費診療価格表

自由診療価格

保険がきかない治療です (平成19年現在 税込み価格)
 保険診療は健康保険法によって定められた診療で、材料・方法が決められています。
 保険診療は悪くなってしまった歯を「日常生活に支障のないレベルへ回復する」ことを目的としているため、「より快適にする」、「よりきれいにする」、「将来悪くならないように予防する」といった目的には保険を適用できません。

冠(クラウン)

メタルボンド 1歯 万円

金属の表面に陶材を焼成したもので、歯と同様の色調と光沢が得られ、長年色の変色がありません。

ハイブリッド冠 1歯 万円

メタルボンドに比べ色調は劣りますが、強い強度と耐摩耗性に優れ、奥歯にも白い冠を入れたい方におすすめです！！

ラミネートベニア 1歯 万円

前歯の表面をうすく削り、新たに色や形態などを変えたものを、歯の表面に接着するもので、歯と歯の隙間を閉じたり、着色・変色した歯を白く見せることもできます。

歯直(入れ歯)

磁性アタッチメント着 1歯 万円～

残っている歯の根の表面に磁石にくっつく金属を埋め込み、入れ歯の方に極小の磁石をつけ、磁力により入れ歯を保持させるものです。
 部分入れ歯で、歯にかける金属が気になる方におすすめです！！

ホワイトニング

ホームブリーチホワイトニン 片あご 万円

ご自宅でできる歯の漂白です。変色した歯の表面を薬品によって白くする方法です。ご自宅で気軽にできます。

ホワイトコート 1歯 円

歯の表面に白いプラスチックをうすくコートすることで、歯の色を隠しながら好きな白さに仕上げることができます。歯医者さんで行う「歯のマニキュア」です！！

内容や金額、その他の自費診療についてお聞きになりたい点がございましたら、ご遠慮なくお申し付け下さい。

事例：自費診療価格表

〇〇〇〇歯科クリニック

| Treatment 処置 | Unit 部位 | Unit Fee 単価 | Total 合計 |
|-----------------|-----------------|-------------|----------|
| 治療相談 コンサルテーション | 1h | ¥5,250 | |
| 検査 | | | |
| デジタルオルソパントモグラフィ | | ¥10,500 | |
| デジタルデンタルレントゲン | | ¥1,050 | |
| 診断模型 | | ¥5,250 | |
| コンピュータトモグラフィ | 院内 | ¥10,500 | |
| コンピュータトモグラフィ | 外来 | ¥21,000 | |
| 血液検査 | | ¥3,150 | |
| 歯周治療 | | | |
| 初期診査 | ブランクチャート、歯周検査一式 | ¥10,500 | |
| 再診査 | | ¥5,250 | |
| 最終診査 | | ¥5,250 | |
| 歯内縁下除石 | 1/3 顎 (4 本) 1 歯 | ¥8,400 | ¥31,500 |
| 歯周外科 (フラップ) | 1 歯 | | ¥31,500 |
| メンテナンス PTC | 1 回 90min | | ¥8,400 |
| メンテナンス歯内縁下除石 | 1 歯 | | ¥4,200 |
| インプラント治療 | | | ¥8,400 |
| フィクスチャー | 1 本 | | ¥378,000 |
| 補綴処置セラミッククラウン | 1 歯 | | ¥147,000 |
| ハイブリッドクラウン | 1 歯 | | |

事例：治療計画書

治療の流れ

平成 年 月 日

① 歯みがきについてのアドバイス
 歯ぐきの治療 (歯石とり・歯の清掃など基本的なもの)
 歯ぐきの病状が悪い場合の治療をする

② 歯を抜く (部位:)
 根の治療をする (部位:)
 根の治療終了後にかぶせます。

③ つめる (部位:)
 かぶせる (部位:)

2 カウンセリングによる自費診療への取組み

「院内カウンセリング」の特徴は、歯科コーディネーターあるいはコーディネーターと呼ばれるスタッフが、院内カウンセリングを実施していく中で、ドクターと来院者との間の架け橋となる役割を受け持つ事にあります。

カウンセリングでは、コミュニケーションの専門スタッフであるコーディネーターが、ドクターの伝えたい事を伝えるだけでなく、来院者の方が潜在的に持っている歯科医療に対する不安を解消し、潜在的なニーズを顕著化させる事によって、一人ひとりの来院者の満足度を最大化していく事を目的にしています。

第三者であるコーディネーターが先生を紹介し、アピールしていくのです。色々な情報提供を説明と院内パンフレット等の情報誌によって、来院者と同じ目線のコーディネーターから受けると（判りやすく丁寧に）信頼関係が築かれていき、結果として院長の歯科医療に関する考え方・治療方針が来院者に浸透していきます。

自費率の向上には、情報提供の量と質に焦点を合せなければいけません。また、いくら情報提供をしても信頼関係がなければ、自費の押し付け・押し売りを受け取られます。カウンセリングによって、来院者が望んでいる治療・適している治療が、自費診療であると医院が判断し、受け入れられるのはお互いの信頼関係の構築からです。

カウンセリングによって構築される信頼関係の結果が、自費率向上をもたらすのです。

3 自費率向上のための情報提供の量と質の徹底

(1) 医療収入における自費診療率の割合(金額と人数比)

全国の歯科医院の自費診療率は、おおよそ10%～15%です。

つまり、保険診療で成り立っているのが85%～90%で、自費診療で成り立っているのが10%～15%となります。

自費診療の内容にもよりますが、一般的にみると、100万円の医業収入が100人の患者から成り立っていると仮定した場合、自費診療患者数は、実際には2～3人、保険患者数は97～98人となります。

一人の自費患者の獲得は、医院全体の増収に大きな効果があります。

(2) 情報提供の徹底による自費率向上

自費診療は収入に大きく影響を与えますが、ある程度の患者に多少の情報提供をしてもそう簡単に効果が上がるものではありません。患者の症状に合わせた最善の治療法として、患者の理解を得られるように丁寧に情報提供をおこなうことが必要です。

すべての患者は理解できる範囲で必要な情報を欲しがっています。自費診療の情報提供を、「患者全員に徹底して行うこと」「継続すること」が自費率向上へつながっていきます。

(3) 情報提供

患者へ伝えるべき項目

治療にかかる期間・かかる費用・どんな治療内容か情報の提供も専門的になりすぎないこと。患者が求めているのは、治療内容を判断するのに必要な情報です。

情報提供の手法

患者に対して治療方法の選択肢を提供すること
治療に関するカウンセリングは、あくまで治療内容の説明、情報提供をすることが目的ですが、患者に対して治療方法の選択肢を提供することが重要です。

患者に対して料金を明確に知らせる
患者側は料金について聞きづらいもの。歯科医院側が料金を明示する必要があります。

* 実例 ~ 画像を使った治療方法のカウンセリング（情報提供の手法の実例）
自費診療の価格表もしくはパンフを作成し提供。

治療提案書の提出例（治療方法の選択肢を提供）

- イ) 完全自費治療のもの
- ロ) 自費治療と保険治療両方を織り交ぜた場合のもの
- ハ) 保険治療のもの

自費治療経験者の声を記載

自費治療の良さをイメージしてもらう目的
自費治療経験者は治療に対する満足度が非常に高く、自費治療の良さを実体験を通じて述べてくれる。

3 | ホームページによる自費診療のアピール法

1 ホームページによるアピール手法

インターネットが普及し、情報収集、情報発信の基として様々な年齢層、職種、業種等に活用され、歯科医院のホームページも増加しています。

また、診察室で説明された内容を、その場で完全に理解出来る患者さんは、あまり多くありません。また、自費診療の場合、その場で即決出来る患者さんは、さほど多くはいないでしょう。「家に帰ってゆっくり考えたい」「家で主人と相談したい」。そのような際に効果を発揮するのがホームページです。先生がお持ちのツールをデータ化し、ホームページで公開しましょう。簡単な冊子から、立体的な模型、ビデオ映像、コンピュータグラフィックを駆使したものまで様々あります。

自費診療が主流となるため、効果と価格、技術をアピールするページ作りが必要です。写真等で目に訴え、自分の将来像へ夢を膨らませてあげましょう。



小児矯正歯科

小児矯正は自費診療が主流です。子供の将来へ必要な治療だとアピールし、安心と信頼を得るページ作りが必要です。

新橋駅から徒歩1分。新橋駅駅ビルにある矯正歯科医院です。

しおどめ矯正歯科

診療方針 | 診療科目 | 価格表 | アクセス | お問い合わせ | よくあるご質問

診療方針

80歳になっても20本以上自分の歯を保ちましょう

「8020運動」という言葉を耳にしたことはありますか？
これは、平成元年に厚生労働省と日本歯科医師会が提唱しはじめた「80歳になっても、20本以上自分の歯を保ちましょう」という運動です。

総入れ歯を除いた28本の歯のうち、少なくとも20本以上自分の歯があれば、ほとんどの食物を噛み砕くことができ、おいしく食べられるからです。つまり、「高齢になっても20本以上自分の歯を保ちましょう」というのが、その主旨です。80歳になったときに20本以上自分の歯があるようにするには、虫歯になっても極力抜かない治療をすることはもちろんですが、予防することが大切になってきます。

良い歯並びは、歯磨きをしても行き届かない箇所を減らし、正しい歯磨きの方法を身につけていただくことで、虫歯の可能性は激減します。

歯は、失ってみて、その大切さがわかるもの。すべての歯が固った状態でものを噛めることが、健康を維持するうえでどれだけ重要であるか、歯が痛んだときに実感します。歯を矯正してから、思いっきり笑ったり話したりできるようになった方は、少しの気がかりであった歯並びが、思いのほか大きな影響を及ぼしていたことに驚かれます。

ご自分が強いこころ、歯のことなど気が付けたことがないように、お子様が歯並びを気にすることはありません。

少しでもお子様の将来にプラスになることを、とってお母様の気持ちも大切に、歯並びなんて気にしたことのないお子様にとって楽しいものであるように・・・、そういつも思いながら、歯の一生のためのプレゼントとして診療を行っています。

しおどめ矯正歯科 院長 松嶋 奈々子

menu | 診療方針 | 診療科目 | 価格表 | アクセス | お問い合わせ | よくあるご質問 |

しおどめ矯正歯科 東京都港区新橋2-20-15 新橋駅ビル1号館4F
TEL:03-35569-0569

2 ホームページ作成の掲載必須項目

(1) 経営理念・診療方針

院長の考える経営理念と歯科治療に対する診療方針を掲示するのは必須事項です。患者さんは「近いから」とか「診療時間が都合良いから」という利便性だけでは選択しなくなりました。「自分の症状に適している診療科目」や「その診療所は何が得意か」「院長が何を考えて治療をしているか」などの情報を集め、選択しています。患者さんのニーズに応える情報を掲示しましょう。

(2) 診療科目

患者さんは歯科治療に関して、先生の専門性や得意な分野に注目しています。

何でもやれるのに「一般歯科」「歯科」と標榜を上げている歯科医院があります。しかし、患者さんは「小児歯科」「歯科口腔外科」「矯正歯科」等の表示を探索しています。専門性の高い医院を選択したいという気持ちの表れです。

(3) 診療体制の掲示 ~ 人員・診療時間・医療設備等

患者さんは、先生はもちろん、歯科衛生士、歯科助手、受付会計のスタッフという人員配置にも興味があります。特に歯科衛生士の存在は大きくなってきています。こういった体制で診療されているかは明記しましょう。

診療時間も大切です。夜間・早朝、昼休み、休診日等、通院するという前提であるのが歯科医院なので、時間の明記は必須事項です。

医療機器の発達も情報収集している患者さんには興味があります。医療機器はどんなものを使用しているのか、自身の体や診療にどう影響があるのか等、患者さんのためになる機器を使用しているのであれば、明記しましょう。

歯科経営情報レポート 7月号

歯科医院の増収戦略 自費率向上への各種取組み

【著 者】中川隆政税理士事務所

【発 行 者】中川 隆政

【発 行】中川隆政税理士事務所

福岡県春日市光町3丁目131番地

TEL : 092-502-5206 FAX : 092-502-5226

落丁・乱丁本はお取り替え致します。本書に掲載されている内容の一部あるいは全部を無断で複写することは、法律で認められた場合を除き、著者および発行者の権利の侵害となります。その場合は、あらかじめ小社あて許諾を求めて下さい。

