50歳目前からはじめた医院改革! 諦めかけていた数多くの悩みを改善し、スタッフも業績も満足度の高い医院に大逆転

神戸市で開業されている医療法人社団ファミリー歯科クリニックの黒木先生。弊社との出会いは2017年の2月でした。

- ほぼ保険治療で慌ただしい診療、しかも長時間労働
- トイレに行く暇が無いほど休憩もなく、休日も少ないので体が辛い
- 急患や予約で無理を言う患者が多く、毎日残業が多い
- スタッフが言うことを聞いてくれない

このようなお悩みを抱えていらっしゃいました。当時院長は50歳目前。開業約10年を経て、この数年間、医院の改善に取り組んできましたが、目立った成果は得られなかったそうです。ところが現在では

- 休診日を増やし、かつ診療時間も短縮
- 診療は、ほぼ残業0の状態に
- スタッフが協力的に動いてくれるだけでなく、提案もするように
- インプラントや矯正のような大型長期間の自費治療がなくても自費率35%、年1億円強、医院利益30%を実現
- 時間の余裕がある診療スタイルになり、「考える時間」を持てるようになる
- リタイアの時期を考慮した上で、次のステージに向けた設備投資も実施

50歳目前、諦めの気持ちから大逆転に成功した院長である黒木先生にお話を伺ってきました。

医療法人社団 ファミリー歯科クリニック
理事長 黒木栄司先生

【経歴】
1998年4月
神戸大学医学部歯科口腔外科学教室入局
勤務医を経て
2006年5月
ファミリー歯科クリニック開業
現在に至る

【学会・資格】
日本口腔感染症学会
日本口腔外科学会
神戸口腔感染症研究会
BPS認定医

とにかく辛かった毎日

医療法人社団 ファミリー歯科クリニック 理事長　黒木栄司先生インタビュー

背：本日はよろしくお願いいたします。

黒：こちらこそよろしくお願いいたします。

背:まずは、弊社にコンサルティングを依頼しようとしたきっかけを教えていただきたいのですが?

黒：当時の業績は7000万円ほどあり、(他人からは) 順調に見えていたと思います。しかし実際は診療が辛く感じる日が多かったんです。肉体的な辛さとしては長時間労働の上、患者さんを詰め込んだ予約状況だったので診療中はトイレに行く暇もありませんでした。もちろんスタッフも辛そうで、私への不平不満が溜まっている状態でした。診療で肉体、スタッフで精神的な辛さと、ホント身体も精神もギリギリの状況でした。私なりに変えていこうと取り組んでいたんですが、スタッフはなかなか協力してくれず・・・。スタッフルームでは私の陰口を言っているのではないかとさえ思っていました。

背：ご相談内容を今でも鮮明に覚えています。どうしても保険診療中心ですと、診療時間が売上に直結しますので、長時間労働でしかも診療枠が短く、スタッフも疲弊してこういう状態になりがちです。

黒：新しいものを取り入れようとしても「どこにそんな時間があるんですか!」というニュアンスの言葉がスタッフから出てきて、頓挫していました。

背：当時、スタッフとのミーティングで分かったことは「とにかく忙しい」「新しいことに取り組む余裕が無い」「予約も取らずに急に来て診てくれ、という患者さんが非常に多い」「終了間際に来る患者さんが多く、時間通りに終わらない」など、保険中心の医院で陥りがちな状況になっていましたね。

黒：もう今は、そんなことありませんよ!(笑)スタッフも新しい取り組みを率先して行ってくれていますし、提案までしてくれるようになりました。

背：コンサルティングを始めて2か月目ぐらいだったでしょうか、ご支援が終わって帰ろうとしていたらスタッフ全員に呼び止められて「楽になると聞いていたのに、全然楽にならないんですけど」と言われたことは今思い出しても冷や汗がでます。本当にギリギリの状態だったんでしょうね。

黒：現在では、時短もして休診日も増やしたので随分と楽になりました。

背：やはり、時間に余裕ができると、仕事について考える時間だけでなく、勉強の時間にも充てられますし、家族や趣味にも時間を回せますよね。

黒：他のことに時間を使えるとリフレッシュでき、精神的に余裕ができます。さらに、スタッフが言うには「患者さんの質が変わった」そうです。無茶や文句を言う患者さんがいなくなり、口腔ケアを丁寧にしている患者さんが増えたようで精神的に相当楽になったようです。「安くて早い」を求める患者さんから「丁寧でしっかり説明してくれること」を求める患者さんに変わっていっている感じがしますね。