

連載・税理士から見た歯科医院経営

歯科医院のキャンセル率適正化

皆様こんにちは！

歯科医院には様々な経営課題がありますが、キャンセル率というのもその1つではないでしょうか？
ちなみに、弊社の約300件の関与先様の平均キャンセル率は9%で、そのうち1/4が無断キャンセルです。実のところ、この数値は、収入の多寡や、チェアの台数などにはあまり関係ないのが特徴です。よって、現在キャンセル率が10%を切っているようであれば、それほど問題はないと言えます。

6%を切っているようなら、予約を取っているスタッフを褒めてあげて良いでしょう。

逆に、15%を超えているようであれば、対策をとった方が良いでしょう。

- ・SNS等で予約をお知らせするシステム（アプリケーション）の導入
- ・セット時等の電話連絡の徹底
- ・無断キャンセルの多い患者の長期予約は敢えて取らない
- ・キャンセルが出た場合の予備リストによる穴埋めの徹底

など、取り組めば必ず成果が得られます。

大型の医院では、キャンセル率を見越して多めに患者さんを入れている場合もあります。

それぞれの医院にあった方法で、キャンセル率の適正化を図ってほしいと思います。



税理士法人アップパートナーズ
~ www.upp.or.jp ~

| | | |
|------------|------------------------------|------------------|
| 〔福岡本部〕 | 福岡県福岡市博多区博多駅東2-6-1 九勤筑紫通ビル9F | TEL:092-403-5544 |
| 〔佐賀中央オフィス〕 | 佐賀県佐賀市鍋島2-2-9 | TEL:0952-33-7501 |
| 〔佐賀オフィス〕 | 佐賀県伊万里市二里町大里乙1766-4 | TEL:0955-23-6712 |
| 〔長崎オフィス〕 | 長崎県長崎市曙町4番9号 | TEL:095-861-2054 |
| 〔佐世保オフィス〕 | 長崎県佐世保市白南風町1-13 JR九州佐世保ビル2F | TEL:0956-76-8189 |



55周年記念ロゴ



御礼〕第55期本決算

去る2020年10月20日の営業を持ちまして、節目の55期の本決算を無事に迎えることが出来ました。これもひとえに、お得意先の皆様並びに仕入先の皆様のご協力の賜物と心から感謝申し上げます。また、コロナ禍におきましては、歯科医療従事者の皆様も未だ大変な不安の中と存じます。社を代表し、心から感謝と敬意を表します。

さて、今期を振り返りますと、節目の年に「お得意先の繁栄に責任をもつ」の企業理念の下、より良きFDH像を社員一同で模索した“中期5か年計画”を策定しスタートを切ることができました。しかし、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言の発令など未曾有の一年となりましたが、残った社員で一致団結し、あるべき姿を再検討し乗り越えることができ、結果的に55期も過去最高の売上を達成することが出来ました。心から感謝いたします。

今期は、会社組織の更なる強化を図るべく、営業本部と新たに管理本部を設置し、取締役 管理本部長へ社内より原謙二を選任いたしました。財務体制と社内管理体制を強化し、お得意先に有益な福岡デンタル販売(株)を更に進化させていく所存でございます。

今期も変わらぬご支援賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役社長 西川 淳

FDH Information



デンタル・ビジュアライゼーション
-臨床に役立つデジタル歯科用写真撮影のワークフロー-
著者) Mirela Feraru, Nitzan Bichacho
監修) 山崎 長郎
訳) 大河雅之、山本恒一

A4 版変型 / 248 ページ
2020年11月10日発売

定価 18,000 円 (税別)



鼻呼吸 歯医者さんの知りたい
ところがまるわかり
-鼻と口の呼吸で何が違う？なぜ違う？-
著者) 今井一彰

A4 版変型 / 88 ページ
2020年11月10日発売

定価 4,500 円 (税別)

FDH シリーズ

「今月のひと ...」



福岡本社 営業課長
平間 俊介

生年月日 昭和43年11月4日
動物占い ブラウン 猿
営業地区 田川・飯塚

平成生まれならぬ、平成3年入社
の29年目。弊社55年の歴史の中、
良い時も悪い時も知っている貴重
なベテラン営業です。

Contents of this month

- > シリーズ新型コロナウイルス感染症
これからの歯科医療環境を考える！
- > UPP 菅社長コラム 「キャンセル率適正化」
- > FDH Information 「EMS AIRFLOW デモ器入荷」



www.fidental.co.jp



facebook

シリーズ 新型コロナウイルス感染症

これからの歯科医療環境を考える！

今月11日、福岡市では再びクラスターが発生し、福岡県内で新たに21人の新型コロナウイルス感染が確認され2日連続で新規感染者数が20人を超えた。また、佐賀・大分・鹿児島など九州各県でも感染者の報告が相次ぐなど、第3波の到来が現実味を帯びてきています。医療現場では、これまで同様に3密防止策とスタンダードプリコーション（標準予防策）の徹底をしていただき、湿度が下がりやすく乾燥する冬場本場に向け、空気感染リスクへの対策が求められています。

さて、新型コロナウイルス同様に最近脅威を与えたのが「ドコモ口座詐欺事件」。本事件では、ドコモのスマホユーザー以外の人の銀行口座が狙われ、特に本人確認の甘さが問題視された。被害にあった銀行は、「口座番号」、「氏名」、「暗証番号」、「生年月日」さえ分かれば、誰でも簡単に不正送金ができる状態であったといえます。また、今回はさほど問題にはなっていませんが、クレジットカードも「カード番号」、「氏名」、「有効期限」、「セキュリティコード」だけで勝手に買い物ができるてしまいます。実はこのような個人情報は、フィッシング詐欺などで意外と簡単に入手できるといわれ、ハッカーたちは、これらの個人情報を入手しようとあらゆる手段を講じています。



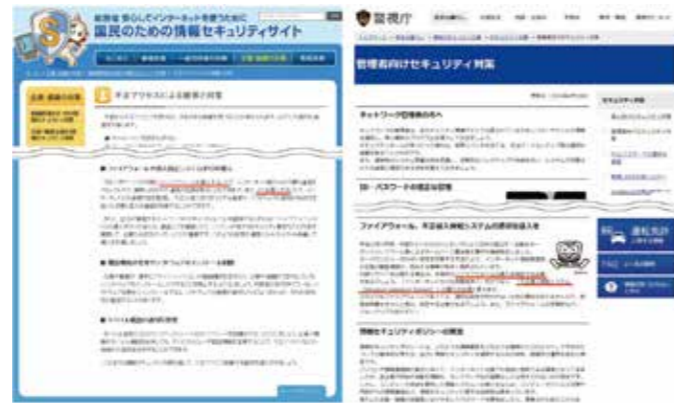
OTONA LIFE | オトナライフ あなたの銀行口座は大丈夫？より抜粋

WEB HOSTING



- オンライン請求（電子カルテ）
- オンライン予約システム
- 医療機器のオンラインメンテナンス
- 院内防犯警備（オンライン）
- 銀行オンライン窓口利用
- クレジットカード、電子マネー等の取扱い
- オンライン会議・学会
- 各種クラウドサービスの利用 等

左記に示す通り、近年のクリニック運営においてオンライン請求やオンライン予約システム、医療機器のメンテナンスなど Web を利用する機会はその便利さ故に益々増えてきています。更に、オンライン決済に電子マネーの普及も加速し、コロナ禍では学術的な活動の殆どが Zoom 等を利用したオンライン開催へと移り変わってきており、医院のネットセキュリティ対策も必要性が高まっています。国も2017年5月に個人情報保護法を改正し、「安全管理措置（漏えい対策）」の対象を5000人を超える個人情報を保有する事業者のみの対象から、小規模事業者も規制の対象とし、物理的・技術的安全管理を求めています。



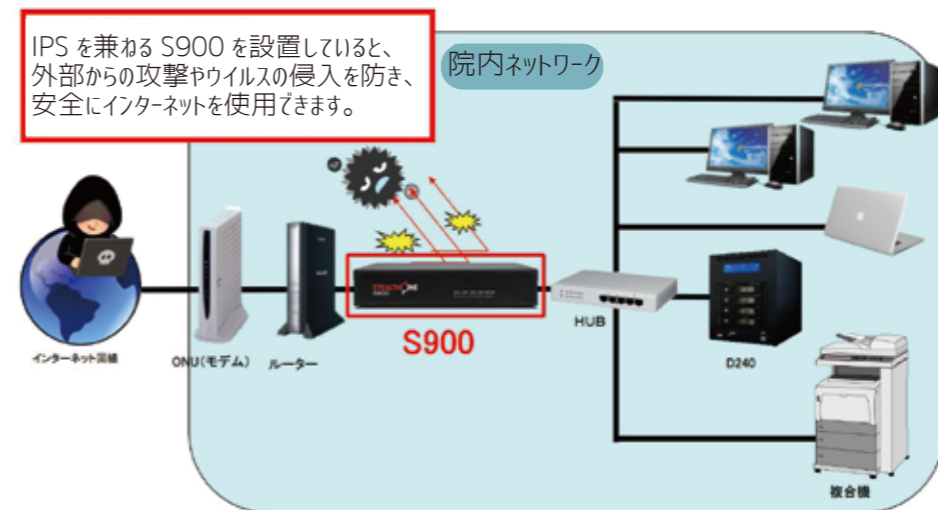
情報漏えいの根源としては、コンピュータウイルス・ワーム・スパイウェア・トロイの木馬や近年ではボットと呼ばれるものなどが存在し、メールやフィッシング詐欺サイト等に誘導する悪意のあるもので、総称しマルウェアと呼ばれています。インターネット回線を通じ、第三者が不正にコンピュータを利用するなどし、個人情報漏えいや不正アクセスの原因となり、総務省や警視庁ホームページでもこれらマルウェアに対する右記の対策強化を周知しています。

- ❖ ID・パスワードの適正管理
- ❖ ファイアウォール、不正侵入検知システムの導入
- ❖ 機器構成の変更やソフトウェアインストール制限
- ❖ モバイル機器の適切な管理 等

大切な情報と財産を守る 安心・安全なセキュリティ対策



IPS：不正なアクセスを検知して、検知した不正なアクセスを防ぐところまでを担う



IPSを兼ねるS900を設置していると、外部からの攻撃やウイルスの侵入を防ぎ、安全にインターネットを使用できます。

攻撃者の侵入を前提としてリスクに応じた複数の防御策を施すことで最終的に攻撃者の目的達成を阻む、「多層防御」という考え方がセキュリティ対策の主流となっています。多層防御を構成しているシステムとして、近年重要視されています。

例えるならウイルス対策ソフトは風邪薬です。風邪を引いた(ウイルスが侵入した)場合、薬で治す為、身体(PC)に負担がかかります。

マスク(Sシリーズ)があれば薬に頼る(PCに負担をかける)ことなく、事前に対策が取れます。

例えるならファイアウォールは玄関の鍵です。宅配業者など来客(不正アクセス)が来た時空けてしまう(侵入される)かもしれません。

マンションのオートロック(IPS)があれば玄関に来られる前に認証して安全かどうか確認する事が出来ます。(不正侵入防止)