

～法人マーケット開拓に役立つ～

歯科医院

19

業種別リスクマネジメント対処法

ARICEホールディングスグループ

<http://www.arice-aip.co.jp>

株式会社A.I.P 代表取締役 松本 一成

◆株式会社A.I.P

平成20年7月に営業を開始。法人マーケットに対するリスクマネジメントを切り口とした提案や独自の制度に基づく支店展開によって業容を拡大している。現在は全国に18支店を持ち、損害保険約20億円、生命保険約30億円の取扱いを行う。2010年4月にはリスクマネジメントのコンサルティング及び教育等も視野に入れた総合的な組織体としてARICEホールディングス株式会社を設立し、理念を共有出来る代理店と積極的なノウハウやシステム、及びブランドの共有を進めている。

【本原稿は同社スタッフ共著】

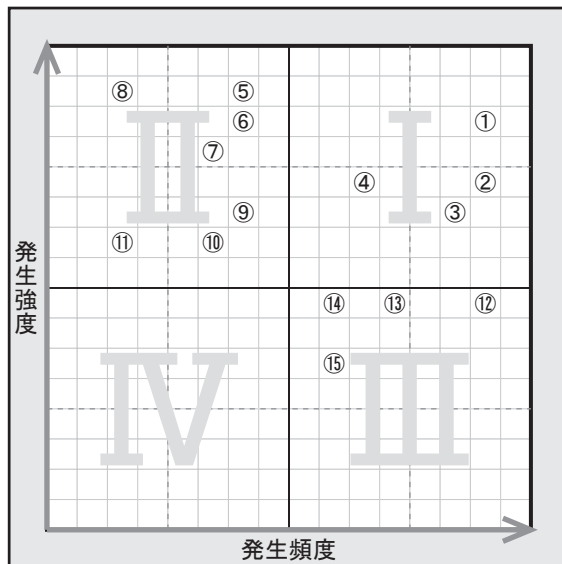
歯科医院のリスクマネジメント

◇歯科医院の特徴

歯科医院の診療科目は、①歯科（歯と口腔に関する病気や健康に関する医療行為）、②矯正歯科（歯並びや噛み合わせの異常を強制する医療行為）、③小児歯科（子供の虫歯予防・虫歯治療・歯並び治療）、④歯科口腔外科（先天異常や口内炎、歯の破折や脱臼などの外傷治療）、⑤審美歯科（ホワイトニングクリーニングを行う）に大きく分けられます。歯科診療所数は平成20年10月1日時点で67,779か所と前年並みの横ばいですが、歯科医師数は平成20年12月末で96,674名（うち診療所の歯科医師数は84,613名）となっており、一貫して増加傾向にあります。一方において、母親の子供の歯に対するケア意識の高まりや、フッ素配合の歯磨き粉の登場等を背景に、虫歯にかかる子供の数は減少傾向にあり、歯科医院の経営環境は厳しさを増しています。一般に歯科医師になるには3,000万～6,000万円の学費が掛かり、開業にはさらに3,000万～5,000万円の先行投資が必要と言われていますが、開業すれば安定した収入を見込める時代は過ぎ去り、高い医療技術と経営手腕を發揮しなければ勝ち抜けない厳しい競争時代になっています。そのような中で、子供だけではなく、歯の健康に気を配る大人や高齢者の歯を対象にした虫歯治療から予防に診療体制をシフトする歯科医院が増えていきます。また、白くしたいと考える人のために、ホワイトニング等を手掛ける歯科医院も増加しています。

◇リスクマップの例

- I ① 過当競争
- ② 治療需要の減少
- ③ ニーズの変化
- ④ 法律改定（報酬単価等）
- II ⑤ 医療過誤
- ⑥ 院長の死亡・長期離脱
- ⑦ 立地・周辺環境の変化
- ⑧ 地震・火災等
- ⑨ 施設賠償責任
- ⑩ 過剰投資
- ⑪ 労災事故（使用者賠償）
- III ⑫ 設備の老朽化
- ⑬ 患者とのトラブル
- ⑭ 医療機器の破損
- ⑮ 人材の確保・育成



◇歯科医院の特徴的リスク

歯科医院の特徴的リスクとしてまず挙げられるのは、既に業界内において顕在化している医師の増加による①過当競争と虫歯のある子供の減少による②治療需要の減少、予防ニーズへの移行による③ニーズの変化等が挙げられます。また、業界特有のリスクとしては、報酬単価の変更等の法律改定も考えられるでしょう。強度が大きく頻度の低いリスクとしては、社会問題ともなっている⑥医療過誤が考えられるほか、全体の84%が個人の診療所である現状から、⑥院長の死亡・長期離脱も大きな影響を与えると考えられます。地域密着の特性から近隣の歯科医院開業等の⑦立地・周辺環境の変化も影響が大きいでしょう。一般的に新規開業や新しいニーズへの対応には設備投資が伴うため、⑩過剰投資や、それらの資産を⑧地震・火災等から守ることも考える必要があります。施設内での事故としては、施設等の欠陥によって患者がケガをした場合には⑨施設賠償責任、⑪労災事故が発生した場合は使用者賠償責任を問われることもあるので注意が必要でです。発生強度は低く、発生頻度の高いリスクとしては、⑫設備の老朽化や⑬患者とのトラブル、⑭医療機器の破損、⑮人員の確保・育成等が挙げられますが、いずれも単独の事故では大きな損害に繋がらないものの、老朽化の放置やトラブルの頻発、人員の教育不足はサービス品質の低下と風評被害をもたらす大きな損失につながる可能性があるため、日頃からのケアが必要となります。

◇歯科医院の具体的リスク対策

医師の増加と治療需要の減退による過当競争に勝ち抜くためには、単なる医療技術だけではなく、経営手腕が問われていくことになります。独自性を出して差別化を図ると同時に新しいニーズに敏感に対応していくことが肝要です。具体的には短期間で治療する方法で患者を獲得したり、事前にカウンセリング等で状態を確認し、治療の計画書を作成したり、忙しい人のために早朝治療を行ったりする歯科医院もあります。また、矯正やインプラント等の専門分野の医師を配置し、チームとして患者の幅広いニーズに応える工夫をしている歯科医もあります。患者の満足感の向上を意識して、コミュニケーション能力やマーケティング能力を備えることで差別化を図ろうとする歯科医や近年の医療過誤の問題に対応し、セカンドオピニオンを取り入れる歯科医も増えています。

また、治療ニーズから予防ニーズへの変化等に対して柔軟に対応するために、診療体制のシフトを行う歯科医も増えており、診療報酬単価等に左右されない体制構築も求められています。頻度は低い強度の大きなリスクに対しては、基本的には保険の活用が求められますが、事故を起こさないためにも、資産の保全と収入の確保のためにも様々なリスクコントロール対策が検討されるべきでしょう。強度が低く、頻度が高いリスクについては、日々の資産の老朽化状況、サービス状況、設備状況、人材活用状況を把握し、日常業務の中でリスク管理を行う必要があります。

◇歯科医院における保険活用

歯科医院の事業規模は前述のとおり、8割以上が個人の診療所であるので院長自身に対する経営依存度が非常に高くなり、⑥院長の死亡リスクを補償するための生命保険、仕事が出来なくなったことに対する所得補償保険の提案は必須となります。経営規模も小さいことから欠員による労働環境の著しい変化が予測されるため、⑪労災事故に備える、労災総合保険や業務災害総合保険および傷害保険も必要な補償であると考えられます。また、管理義務の怠りなどが指摘された場合は使用者賠償責任保険（もしくは特約）を準備することも視野に入れるべきでしょう。歯科医院は⑭専門設備機械を必要とすることから、リース等の調達手段の契約内容（保証の有無）を確認することを前提として、火災保険を備えることは事業の継続に不可欠となります。また診療所内での転倒事故や看板の倒壊による事故なども想定されることから⑨施設賠償責任保険も当然準備しなくてはなりません。近年は、差別化要素の一つとして積極的な情報発信、マーケティング活動をしてゆく医院も増えていることから、患者の情報漏洩リスクについて個人情報漏洩保険を提案しておくことも重要です。最後に⑥医療過誤のリスクに対してですが医師賠償責任保険の支払条件は誤解のないように双方できちんと確認しておくことが重要です。また引受けは業界団体の制度によるものと単独のものがありますが近年の社会問題化の背景により保険会社の引受けは限定される傾向があるので注意が必要です。