Visca News Letter

2011.4

volume. 80

ビスカ・ニュースレター

Welcome to our Clinic

医院様の受付・待合室をご紹介いたします

地中海をイメージした開放的な待合室。

小林歯科クリニック様（大阪府吹田市：2010年5月ご開業）

東日本巨大地震により被災された方々に、心よりお見舞い申し上げます。

日本ビスカでは、弊社商品の代理店様・ユーザー様に対しては特別な配慮を持って対応させていただく所存です。
その他にも、義援金100万円の拠出を行います。被災者の方々に対しましては、謹んでお見舞い申し上げるとともに、
被災地の一日も早い復興を心より祈念いたします。

代表からのご挨拶

人生について考える機会を持つ。

新年度を迎え、私の息子は四歳になり、今度幼稚園の年中さんになる。一年で理解力、言語能力が飛躍的に伸び、幼稚園で習ったことを楽しそうに話す姿を見て、日々の成長を感じこの上なくうれしく感じている。

会社に目を向ければ、とりわけ社員には、大きく成長してもらいたいと願っている。成長することで、周りの社員から信頼され、またお客様から喜ばれるような仕事ができるようになると思う。

ただ、言うのは簡単なのだが、成長というのは難しい。

幼少期は、社会に適応できるようになろうとすること自体が成長だが、本能的であるように思える。社会人になると、日々の仕事や目的をしっかり意識していないと、思うような成長がなかなか望めない。「あなたは、なぜ働くのですか？」というこの大切な問いに対して、自信を持って答えられないのは不幸でさえあると思う。

そこで、今年からビスカでは、月一回このような人生の目的などについて語り合う、勉強会を設けることにした。輪読会という形をとっている。京セラの名誉会長の稲盛和夫氏『心を高める、経営を伸ばす』を読みながら、思ったことや感じたことをお互いに話し合う。最初はなかなか自分の内面について人前で話すことに慣れない感じもするが、そのうちに自然にできるようになっていくはずだ。

普段人生について考える機会はそう多くない。こういった時間を社員とともに分かち合うことで、多くのことを学び成長していってほしいと切に願う。

私もあと二年で半世紀を生きたことになる。人生について日々考える機会を持ち、しっかりと目的を定め、与えられた命をまっとうしたい。

代表取締役　石田伸道

医療機関の快適な受付を創造します

VISCA®

私の診療方針

Watashi no
Shinryo Hoshin

埼玉県川口市

えんどう眼科

今年で開通10周年を迎えた埼玉高速鉄道は、高層マンションや広々とした公園がある若々しい町です。高層マンションの2階に開設された医療モールの一角で、4年前にご開業されたえんどう眼科は地域の方々のかかりつけ医としてご活躍されています。取材にお伺いした時はちょうど花粉が飛び始めた時期とあいまって、お昼休みにもかかわらず、すでに午後の診療をお待ちになる患者さんが院外に並ぶ状況でした。
お忙しい中、院長の遠藤先生にお話をお伺いしました。

遠藤 哲治（えんどう てつはる）

1994年　日本医科大学 卒業。
卒業後、日本医科大学眼科学教室に入局。
その後、総合病院勤務などを経て
2007年にえんどう眼科を開院。

医療モールでご開業された経緯を教えてください。

遠藤先生（以下、敬称略）　以前勤めていた総合病院がこの埼玉高速鉄道沿線にありました。この沿線で開業しようと考えて物件を探していたところ、たまたま製薬会社さんにご紹介いただいたのがここでした。医療モール自体は既に開業していたのですが、当時はまだ2軒の空きがあり、手術の器機類を置く関係上、広めのスペースを選んで開業いたしました。現在は9軒のテナントすべてが埋まり、お子様からご年配の方まで広い年齢層の患者さんが来院されます。

特に医療モールでの開業を意識した

高層マンションの2階に9院が開業。道路を挟んだ向かい側にはショッピングセンターがあり、患者さんにとっても便利な立地。

広い待合室にはゆったり座れる肘掛椅子が並ぶ。

しかし実際に開業してみるとお子様の患者さんはもちろんですが、ご年配の患者さんも多くお見えになるので、やはり気を使うのは分かりやすいご説明です。言葉も専門用語はさけて、患者さんに分かりやすい診療を目指しています。

特に画像は活用しています。以前と現在の状態を比較してお見せすることで、言葉を尽くすよりひと目でご理解いただけるので説明には欠かせません。また、症状をご説明するために、様々な病状をご説明するパンフレットも豊富にご用意してお持ちいただいています。

スタッフとのミーティングや改善についての取り組みはいかがでしょうか。

ENDO
OPHTHALMOLOGY
DEPARTMENT
WITH TECHNOLOGY

わけではありませんが、診療科目同士で連携を取れることは医療モールの大きな利点だと感じます。目の疾患の原因は様々で、眼科だけの対応が難しいケースも多々あります。ここは内科、小児科、皮膚科、耳鼻科、整形外科、産婦人科、歯科、脳外科、そして眼科と幅広い科目のクリニックがそろっているので、連携を取って診療できるのが大きな強みです。

幅広い年齢層の患者さんがお見えになるとのことですが、患者さんとのコミュニケーションで特に気配りされていることはありますか。

遠藤　開業前には新築マンションが多い土地なので、若いご家族やお子様がメインになるのではと予想していました。

待合室のモニター下に置かれたご意見箱。待合室と向かい合っておいてあるため、患者さんの目に付きやすい。

えんどう眼科のカルテ・ビスカ

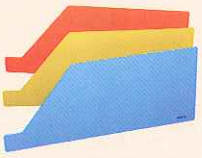
WE USE VISCA GOODS

1日百名前後の患者さんの診察順は、カルテファイルとシグナルバーでしっかり守ります。

受付の後ろにずらりと並ぶカルテファイル。3台のカルテラックで、一万枚にのぼる患者さんのカルテを管理されています。先生は手書きのカルテをメインに使用されており、見開きの両側にポケットが付いているA4ヨコオープンBをご採用いただきました。耐久性があるという点も評価いただいています。

1日平均して百名、花粉症などの症状が出始めるお忙しい時期には百二十名の患者さんが来院されるというえんどう眼科様では、下二桁管理のターミナルデジットシステムで管理されており、二桁の区切りにアリバイガイド（ファイルの下に見える黄色い札）を差し込まれています。こうしておくと番号の区切りが見やすく、入れ間違えも少なくなりそうです。

診察順を管理するのはシグナルバー（受付手前側のオレンジ色の棒。手書きの番号が見えます）。カルテファイルに差し込んで、ご来院された順番を管理されています。ビビッドなビタミンカラーは目立つので見落とす心配もなく、プラスチック製なので汚れやヘタリもなく、永くお使いいただけます。

シグナルバー

アリバイガイド

遠藤　定例のミーティングは週に2回行っています。特に問題はなくても、申し伝えや共有事項について全員で確認しています。

改善項目については待合室にご意見箱を置いて、患者さんのお声を集めています。クリニックの雰囲気、受付・検査員の対応、医師の説明についてなどを3段階で評価いただき、ご意見をいただいています。お褒めの言葉があればスタッフのモチベーションも上がりますし、改善についてのご意見も参考になります。

幅広い年齢層の患者さんが来院されるからこそ、自分が患者さんだったら何が嬉しいのか、どうしてほしいのかを考え治療を進めること、専門用語に頼らず患者さんの理解を得られる言葉での説明を心がけ、スタッフ一同、温かく信頼される医療を目指して取り組んでいます。

検査室と中待合の境には、曲線を帯びた窓のある壁がある。その曲線に沿った中待合にも、ゆったりした肘掛け椅子を用意。

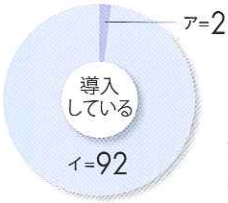
ファックスアンケート報告

インターネットの予約システムについて

インターネット予約システムをご採用されているか、検討されたことがあるかについてお伺いしました。アンケート作成の時点では一般医科や動物病院でのご採用がかなり伸びているのではないかと予想していたのですが、結論から申し上げますと、インターネット予約システムを導入されている医院様は全体のわずか2院の歯科医院のみでした。まだまだインターネット予約は一般には浸透していない印象を受けました。ただ、携帯電話で診療予約が取れる医院というのは患者さんにとっての利便性はかなり高いと思われるので、導入医院様にとっては大きな特徴と言えそうです。

N＝94（内訳：一般医科8院、歯科医院46院、薬局4局、動物病院36院）

1. インターネット予約システムを導入していますか？

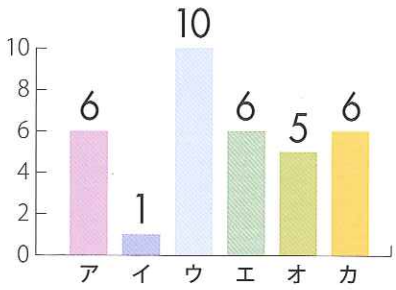


ア. はい＝2院
イ. いいえ＝92院

2. 導入されていない医院様にお伺いします。インターネット予約システムの導入を検討したことがありますか？

ア. ある＝19院
イ. ない＝70院

3. 検討されたことがある医院様にお伺いします。導入されなかった理由は何ですか？（複数回答）



ア. 自院にあったシステムがなかった＝6
イ. 院内で話がまとまらなかった＝1
ウ. 時期尚早＝10
エ. 金額が高かった＝6
オ. 手間が増えそう＝5
カ. その他＝6

- ネットがどれだけ活用できるか未定だったため
- お年寄りでも操作がしやすいようにと電話予約にした

4. 予約システムにどのような機能、効果をお望みですか？

- 時間の節約、効率化
- システムを導入するのに費用がかからないこと
- 待ち時間の短縮、有効活用、混雑時の待合室の気まずい雰囲気改善
- 操作が簡単な事
- 忙しいとき、紙ベースが一番早い
- オンラインの集客
- 患者さんの治療内容等で決めるので、対面予約が一番いいです
- 携帯電話から気軽に予約や変更できると患者様も通いやすいと思いました
- 待合室の混雑解消

時間の効率化、待ち時間の短縮、混雑解消など、スタッフでは対応しきれない問題解決の手段として、インターネットが役に立つのではとの期待がある一方、患者さんの年齢層や金額面で、導入をおやめになる医院様も目立ちました。高齢の患者さんには対面予約、お子様連れの忙しいお母様や仕事に追われるサラリーマンにはインターネット予約と、患者さんに合わせた"予約チャンネル"をご用意できると最良かもしれません。

・・・アンケートのお願い・・・

ニュースレターは常にお読みになる方のご意見を反映させる紙面づくりを心掛けております。ご感想・ご意見をお待ちしております。
なお、お答えいただいた方の中から抽選で右記のスイーツを5名様に、図書券3,000円分を5名様にお届けいたします。アンケートにご希望の商品を明記の上、ご意見をお寄せください。

今回のおやつ

伴天連バーム
【大】【柚子】【抹茶】各1個

【大】は高さ10cmと高さにびっくり。3種の味を皆さんでお楽しみください。

ゆふいん伴天連バーム
http://www.vateren-baum.com/

・・・プレゼント当選者発表・・・

1101号のプレゼントには下記の方が当選されました。おめでとうございます。

フランス食堂 oeuf　いちごとブルーベリーのタルト
- 内丸歯科クリニック（岩手県盛岡市）
- にこにこファミリー歯科（千葉県市川市）
- DENTAL LANDたむら歯科（東京都江東区）
- 阿佐谷ペットクリニック（東京都杉並区）
- 医療法人メディプラス　西田メディカルクリニック（愛知県豊橋市）

図書券
- アローペットクリニック（千葉県柏市）
- アウル歯科クリニック（愛知県名古屋市中川区）
- フルール動物病院（滋賀県守山市）
- ハロー神谷薬局（兵庫県豊岡市）
- はぶ眼科（大阪府大阪市西淀川区）

敬称略

Visca News

予約システム「月間週間カレンダー」追加とiPadへの対応

月間週間カレンダーは、予約の空いている日時を一覧で確認できます。iPadでも一覧が表示されるので、とても便利になりました。iPadに表示しながらチェアサイドで患者さんと一緒に予約を取ることで、患者さんの予約意識が高まります。

▲診察室やチェアサイドに持ち運んで患者さんと一緒に次回予約を確認できます。

▲月間（上）週間（下）の空き状況がひと目で確認できます。

ホームページ制作サービスのページデザイン、リニューアルのお知らせ

ホームページ制作サービスのデザインラインナップが、5月以降にリニューアルいたします。安らぎ、癒しとハイセンスなデザインを求める時代に合わせたデザインラインナップに生まれ変わります。これに合わせてカタログもリニューアルする予定ですので、カタログご希望の方は次回ニュースレターにてご請求ください。

※デザインは変更になる可能性があります。

ビスカホームページからもご注文いただけます

日頃から弊社商品をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。商品のご注文はお電話、FAXでも承っておりますが、弊社ホームページからもご注文いただけることはご存知でしょうか。商品名が明記されているので、数量を入力するだけでご注文いただけます。電話応対のように患者さんを気にしてご注文いただく必要もなく、ご都合の良い時間帯にご利用いただけますので、ぜひ一度ご活用ください。

ご注文専用フリーダイヤル　0120-12-7716
ご注文専用フリーFAXダイヤル　0120-40-7716
ホームページアドレス　http://www.visca.co.jp/order

▲細かく分かれているので探しやすい!

お手持ちのカルテファイルを新しくしませんか？

ファイルを長くお使いいただいているうちに、静電気で汚れが付いたり、割れたりのトラブルがあるかと思います。10年以上、弊社のカルテファイルをお使いの医院様で、ファイルを新しくしたいというご要望があれば、お気軽にご相談ください。特別価格でお見積もりさせていただきます。

◀受付の後ろが鮮やかに輝きます！

ニュースレターへのご意見

ニュースレターに対していただいたご意見をご紹介いたします。

【受付デザインについて】

●ペットの写真付き診察券、とても可愛くオーナーが喜びそうですね。（動物病院）

●病院紹介に独自のアイデアで使い勝手をよくする工夫を紹介してほしい。（動物病院）

毎回、どの医院様をご紹介しようか迷ってしまいますが、独自の工夫は表に出されない医院様も多く取材には苦労しています。「うちの受付はこんな工夫をして患者さんに喜んでもらっているよ！」といったアピールも大歓迎です。アンケートにお寄せください。

【導入事例について】

●ホームページを作成している医院が多いようですが、医療という性質上、宣伝という形は取りにくいですよね。（歯科医院）

前号はたまたまホームページ一色になってしまい、ご批判もいただきました。iPadのようにパソコン同様に扱える端末を3割以上の医師の方がお持ちになっていて、これから購入予定という方も含めると6割にのぼる時代に入っている以上、インターネットの力は無視できません。ホームページはインターネット上で検索できる看板ととらえると分かりやすいのではないかと思います。通り過ぎる人がなるべく見てくれるように工夫をすればするほど、人の目に触れ、結果的に宣伝につながる看板といえるのではないでしょうか。

導入事例

「予約システム導入医院様に聞く、予約システムを入れてどこが変わったか」

検索サイトに「診療予約システム」と入力すると20万件近い項目がヒットします。特に携帯電話の普及とともに、インターネットの診療予約システムは急速に広がりました。今号は弊社製品とは関係なく、診療予約システムを使用されている医院様にシステム導入後どのように変わったのか、また変わらないかをお伺いして、医院様と患者さんを取り巻く診療予約システムの現状を取材しました。

患者さんの年齢層を考慮して導入された例

3ページでもご紹介しましたが、前号のアンケートでは94件のご回答のうち、インターネット予約システムをお使いになっているのはわずか2院。しかも2院とも歯科医院様でした。便利そうではあるけれど、導入によってどう変わるのか、逆に手間が増えるのではないかとご心配されている医院様も多くいらっしゃいました。

そこで、以前にインターネット予約システムを検討されましたが、ご検討の末、電話予約をご採用された医院様にお話を伺いました。

内科、消化器科、アレルギー科のNクリニック様は4年半前から電話による予約システムを導入されています。インターネットや携帯電話のシステムも検討されましたが、内科という科目の特性上、幅広い年齢層の患者さんがお見えになることと、50歳以上の患者さんが半数以上のため、誰にでも扱いやすいものをということで電話予約を選択されたそうです。

今では8割以上の方が電話予約でご来院されています。「患者さんは時間に合わせて来院されるため、待合室でお待ちいただく時間が短くなりました」とのこと。初診の方には電話予約の用紙を必ずお渡しし、ホームページや診察券にも予約専門番号を掲載し、広く告知されています。

■電話予約の一例

携帯も含めたインターネット診療予約を導入された例

パソコンに限らず、携帯電話からも予約できるN歯科様でのWEB予約率は約5%。ほとんどの予約は診療時間外、休診日に入ります。「アポイント帳として、手書きよりもパソコン入力の方が早く検索できるので、お電話を取りながらご希望の日時に空きがあるかどうかをすぐに確認できるのが助かる」とのことでした。

動物病院様にもお話をお伺いしましたが、ご来院順に診察される医院様が多数で、まだ診療予約システムは普及していない印象を受けました。

今後のインターネット予約システムに期待すること

アンケートの最後に「予約システムに望む機能、効果」をお伺いしたところ、時間や仕事の効率化、操作が簡単なこと、年配の患者さんへの対応ができればとのとご意見が多数を占めました。また、特に歯科医院様では治療内容によって診察に要する時間が異なるので、患者さんごとに細かく対応できるシステムがあればとのご意見も多くありました。患者さんが携帯電話をお持ちになるのは当たり前になり、小児

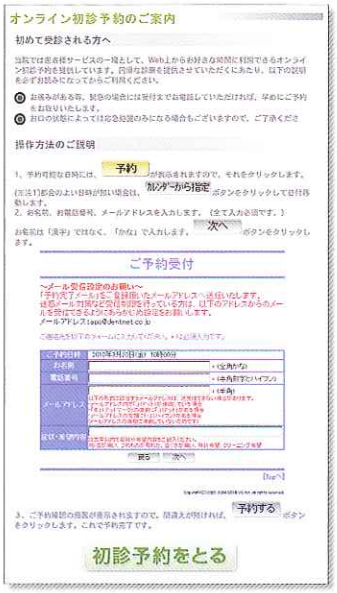
電話予約は患者さんの年齢層を気にせずご採用できる汎用性の高いシステムともいえるでしょう。

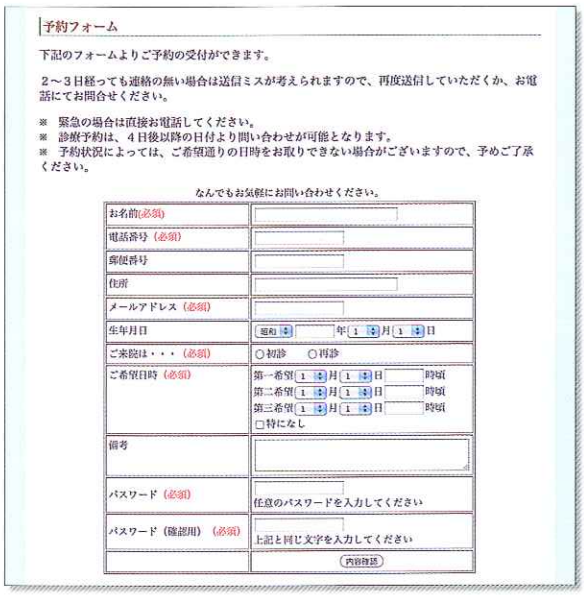
ホームページから診療予約が取れる予約フォーマットを導入された例

しかしながら、電話予約の場合は自分がいつ予約を取ったのか、患者さんの側から確認できないため、メモを残しておく必要があります。その点、インターネットによる予約システムはメールの履歴が残るので患者さんも後から自分の予約を確認できる利点があります。

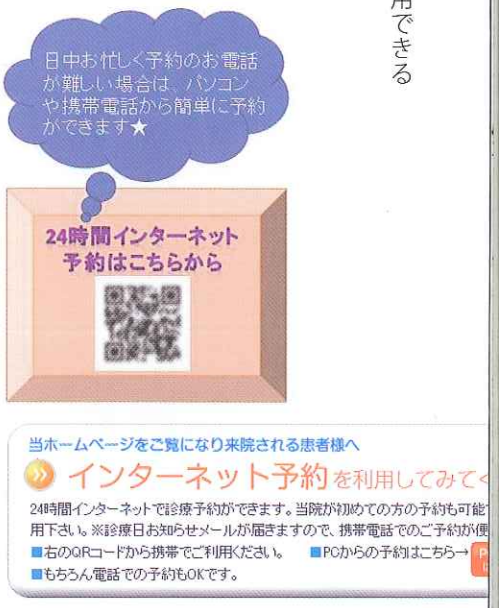
岩手県のU歯科医院様ではホームページに予約フォームを貼られていますが、パソコンからの予約より、電話での予約がほとんどとのこと。おそらくホームページから予約できる広報を特にされていないようでしたので、患者さんも気付かずにいらっしゃるのかもしれません。

また、同様のお話をS歯科医院様、T歯科様でもお伺いしました。お電話の予約がほとんどでインターネットのご予約は月に数件というT歯科様では、1ヵ月ほど前からインターネット予約を初診の患者さんに限り受付を開始されました。ホームページにて診療受付をされており、広報は特にされていないようですが、「お昼休みや診療が終わってからの時間帯に」インターネットから予約が入るとのことです。また、ポータルサイトからの予約も同様にあり、インターネットからのお問合せ、予約をうまく活用されている印象を受けました。





■ホームページに予約のフォーマットを貼り付ける医院様も増えています。



■HPにQRコードを貼った一例

科から火がついたインターネット診療予約システム。医院様のお声を通して感じたのは、患者さんが便利になればと導入されたシステムが、医院スタッフの仕事の効率化にもつながっているという点です。電話であろうとインターネットであろうと、スタッフの電話対応の時間を短くし、診療時間外でも患者さんからの予約を受け、後でまとめて確認することで、仕事の効率化が図れているように見受けられます。

システムの世界は日進月歩です。1年前に調べて時期尚早とお考えになった医院様も、再度資料のご請求をされると、ご希望のシステムができているかもしれません。

■予約システム比較表

	予約方法	利点	難点
対面予約	受付にてスタッフが予約受付	スタッフとのコミュニケーションがある	スタッフが受付業務、予約受付業務に追われる
自動応答電話予約	専用の電話番号で自動応答受付	どの年齢層の患者さんでも抵抗なく予約できる	患者さんが予約履歴を確認できない
メール予約	医院のホームページに設定された診療予約をとれるメールフォーマットから患者さんが予約	・パソコンから予約が取れるので、画面コピーや確認メールで予約の履歴を患者さんが確認できる ・医院の診療時間外でも診療予約を受け付けることができる	・パソコンからのみ予約受付なので常時パソコンを見れる状況にある患者さんでないと利用しづらい ・年配の方の抵抗感が大きい
インターネット予約システム	医院ごとの予約専用アドレスに患者さんがアクセスして、パソコンや携帯電話で予約	・パソコンや携帯電話から予約が取れるので、画面コピーや確認メールで予約の履歴を患者さんが確認できる ・医院の診療時間外でも診療予約を受け付けることができる	・携帯電話を持たず、パソコンも見ない患者さんは利用できない ・年配の方の抵抗感が大きい

Design of Reception Desk 受付デザイン

待合室、受付の工夫をご紹介いたします

「トリミングの写真」

21動物病院様（東京都中野区）

トリミング後のペットの写真を待合室に飾るのは、よくあるといえばよくある工夫ですが、21動物病院様ではスタッフがカラフルに加工して、とても楽しいコーナーにされています。「トリミングが終わると写真を撮って、スタッフがポスカで色付けしています。次回ご来院時に飼い主様にお渡ししているので、定期的にご来院いただく方は楽しみにされているようです」とのこと。始めてから2年目ということで、きぐるみ風やシリーズ物など、スタッフも慣れて楽しく描いている様子が伝わってきます。こんな楽しい写真がある待合室なら待つのも楽しくなりそうですね。

集まると壮観。

待合室と仕切られているのでくつろげます。

「リラクゼーションルーム」

戸頭歯科クリニック様（茨城県取手市）

患者さんにリラックスして診察を受けていただくために、マッサージチェアをご用意されているのは戸頭歯科クリニック様。待合室とは別に、大人向けに半個室のリラクゼーションルームを設けています。リラクゼーションルームからは外の木立が見え、診察までの待ち時間をゆったりとお待ちいただきたいという医院様からの配慮です。

お子様にはガラス張りの広いキッズスペースがあり、待合室にいてもお子様の様子がわかるので、お母様方にも好評です。

FROM VISCA

ご開業・ご改装を検討されているご友人をご紹介ください

ビスカ製品をお使いになられていかがでしょうか。
もしご満足いただき、お知り合いにご開業やご改装を検討されている方やカルテ整理をお考えの先生がいらっしゃいましたら、
よろしければ弊社にご紹介くださいますようお願い申し上げます。
ご紹介先には「ビスカ・無料サンプルセット」をお送りいたします。
また、ご紹介くださいましたお客様には粗品を送らせていただきます。
ご紹介いただける場合には、別添の用紙にご記入の上、
ファックスを弊社まで送信くださいますようお願いいたします。
※すでにビスカユーザーの先生のご紹介はご遠慮くださいますようお願いいたします。

医療機関の快適な受付を創造します

VISCA® 日本ビスカ株式会社
本　　社：〒160-0022 東京都新宿区新宿1-36-7 内野ビルⅡ 5F
名古屋営業所：〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦 2-17-11 伏見山京ビル
大阪営業所：〒564-0052 大阪府吹田市広芝町 8-12 第3マイダビル503号
福岡営業所：〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前3-6-12オヌキ博多駅前ビル6F
URL. http://www.visca.co.jp/
お問い合せ ご注文は
お問合せはフリーダイヤル電話で 0120-12-7716（イチニ ナナイロ）
ご注文はフリーダイヤルFAXで 0120-40-7716（シジュウ ナナイロ）

E・NL1104