



温かみのある間接照明が、患者さんをリラックスさせる待合室。

松本歯科医院(東京都狛江市:2013年8月改装)

## 代表からのご挨拶

### 「日々の改善」

「カイゼン(kaizen)」という日本語は海外でも通用する言葉として有名です。世界のトヨタの生産方式が有名ですが、京セラの稲盛会長も「絶え間なく改善をする」ということを強調されています。ビスカでもこれらの偉大な先人達の知恵に学んで、3年前から社員一同で「カイゼン」に繋がる“気づき”の提出を行っています。

例えば「オフィスの空調が届かず暑く効率が落ちています」といった仕事環境のことから「商品サンプルに入っていた方がいいアイテム」「診療予約システムの機能改善要望」など商品改良や販促方法など多岐にわたって提出されています。小さなことから大きなことまでいろいろありますが、とにかく継続することが重要だと考え実践しています。1年の労働日数250日だとすると、仮に日々0.1%でも生産性が向上すれば、約25%もの生産性の向上につながるのです。

継続していくための重要なポイントは、提出された“気づき”に必ず返信を行うことです。さらに、他の人の“気づき”で賛同するものは「いいね!」を入れることや、また改善につながった“よい気づき”は表彰することなどを行うことで、企業文化としても定着してきました。

「カイゼンは巧遅より拙速」とも言われていますが、実のところ改善に対して着手できていない部分も多いのが実情です。それでもこの3年間で“気づき”から改善された部分は、着実に業績向上に繋がっていると実感しております。

今後も会社の生産性を向上させ、お客様によりよい価値を提供していくために、“気づき”の取り組みにも精進してまいります。

代表取締役 石田 伸道



場所は離れていても  
身近に感じます

「制作会社の話も数社聞きましたが、高価なものが多いうえに、ページの更新もこちらがやらなければならず、手間がかかるものがほとんどでした」と松下様。ビスカでホームページ制作をしていることはニュースレターでお知りになったそうです。「医療機関に特化したビスカなら、患者さんの視線でアドバイスもしてくれるのではないか」という期待もあり、「料金体系が明確で、何をすればいくらかかる、ということが納得できたので依頼しました。ほんやりした要望を形にもらえましたし、ページの更新依頼や、分からないことがあるとメールや電話で気軽に連絡でき、その対応も早いので神奈川と東京で場所は離れていますが身近に感じています」。

リニューアル当初はスタッフ、患者さんからも「かわりましたね」とお声掛けいただくこともあったそう。取引業者さんからも反応があり、改めてホームページは多くの方がご覧になっていることを感じられたそうです。親しみを感じていただければと温かい雰囲気にした、

## 横須賀 マタニティクリニック 様

海と山に囲まれた緑豊かな神奈川県横須賀市で5年前に開業された、横須賀マタニティクリニック様。カルテファイルと三つ折りリーフレットをご採用いただいておりますが、ご開業当初に制作されていたホームページのリニューアルに弊社が関わらせていただきました。ホームページをご担当されている、事務長補佐の松下様からお話をお伺いしました。

横須賀マタニティクリニック  
(院長 鈴木 猛 先生)  
神奈川県横須賀市衣笠町3-1  
<http://www.yokosuka-mc.com/>



院長先生の優しいお顔がフラッシュ画像で流れるトップページ。クリーム色やピンクをベースにした親しみを感ずるデザイン。

患者さんはクチコミの情報を  
ホームページで確認する

横須賀マタニティクリニック様はこの地域で一番新しい産婦人科であり、充実したラインナップの母親教室や、旦那さんも一緒に宿泊できるといった特徴をホームページを通じて発信されています。「患者さんは医院の印象やイベント情報を必ずホームページで確認してから来院されます。10年前とは時代が大きく変わっています。何か説明しようとする『ホームページを見たのでわかります』とおっしゃる患者さんが増えました。みなさん事前によく調べてから来院されているのです」。



ピンク色の優しい色の建物はパッと目を引きまます。



受付

リーフレットはご要望いただいた患者さんに受付でお渡ししている。

ホームページのイメージをそのままに、「スマートフォンサイトも本サイトの雰囲気を壊さず、勤務している私でも分かりやすいと感じるほどよくできています。初めて見る人にも操作しやすくレイアウトされていると思います。」  
当初は予定されていなかったプロカメラマンの写真撮影も行いました。「本当はお金がかかるし、撮影する予定はありませんでしたが、『全然違います！』と強く勧められて、じゃあやってみようか、と。できてみると特に院長先生のやさしいお人柄がにじみであるお顔や、院内の小物ひとつとっても、きれいに撮影されていて、「楽しかったし、撮ってよかったと思うです」と、カメラマンの効果にも納得いただけたようでした。



ゆったり座れるソファが並ぶ待合室。奥にはカラフルなマットに囲まれたキッズスペース。

**診療のお知らせ**

毎週月曜日の午前の診療は、院長と女性医師との2名体制となっております。  
毎週土曜日は医師2名体制で診療しております。

パパとママ、大切なご家族と一緒に私たちの宝、新しい命を迎えましょうー

ホテルの様なお部屋で家族と一緒に

当院の入院用のお部屋は、ホテルの様な快適な個室空間になっています。また、妊婦様本人だけでなく、ご主人様とお子様も一緒に宿泊していただけます。

赤ちゃんの成長を、家族で見守れます

診察室に、ご主人様とお子様も一緒に入っていただけます。お腹の中で大きく成長していく赤ちゃんのエコー画像を、家族で見守れます。

小さな画面の中に分かりやすいように情報が並んでいるスマートフォンサイト。

**横須賀マタニティクリニック**

Tel.046-853-8814 1238-0025 横須賀市水産町3-1

ホーム

診察案内

各種教室

院内案内

入院案内

アクセス

WEB診療予約はこちら

メールでのお問い合わせ

横須賀マタニティ連絡板

**新着情報**

2014.3.3  
消費税増税に伴う料金改定についてのお知らせ  
2014年4月1日に消費税率が5%から8%に引き上げられる事が決定しております。  
これに伴い、当院における自費診療等の料金を2014年4月1日より改定させて頂きます。  
保険診療におきましては、非課税ですので増税に伴う変更はございませんが、診療報酬改定により変更となる場合があります。  
何卒、ご理解を賜ります様、お願い申し上げます。

2014.3.3  
3月1日(土)、8日(土)、15日(土)、22日(土)

**担当営業から**

**相田 憲慶**  
(東京営業部所属:関東エリア担当)

「高級感ではなく温かみを伝える」というコンセプトの元、イメージを細かく打合せさせていただきました。こだわりのページ作りに携わることができたことはとても嬉しく、また勉強させていただきました。ありがとうございます。

な更新です。「良いページを作っても、最終更新日が2年前だったりするとそのページを見る気がなくなります。新着情報は患者さんに見られていることを意識しながら更新しています」。今後はページをご覧になる方のサイト滞在時間をもっと長くするように、ページを増やすなど、患者さんにも喜ばれるページ作りを企画されています。

「妊婦さんは『順調です』と言われても、どう順調なのか分からず不安になることもあります。その気持ちを先生の丁寧な診療と、スタッフが患者さんの立場に立つて対応することで和らげ、またここで産みたいと思っただけだと嬉しいです」。産婦人科に限らず、医療機関は良いクチコミが広がるのが大事ですが、その情報を裏付けるのがホームページの役割と言えるかもしれません。

## 問診票について

初診の患者さんにご記入いただく問診票。今回はその問診票で症状だけでなく、患者さんのご来院のきっかけをどれくらいのクリニックで情報として収集されているかをお答えいただきました。また、ご来院のきっかけを集計したところ、時代の流れを反映した結果が出てまいりました。

**N=72** (内訳: 一般内科5院、歯科医院41院、薬局1局、動物病院25院)

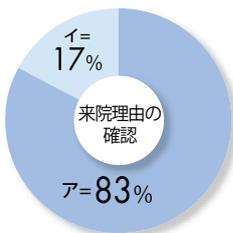
### 1. 初診の方へ問診票への記入を依頼されていますか。

はい=63件  
いいえ=8件(内訳: 一般内科1件、歯科1件、動物病院6件)

ご記入を依頼されていない場合の聞き取り方法

- ・受付で聞き取る
- ・診療室で先生が直接聞き取る

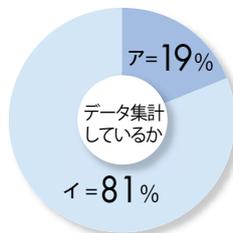
### 2. 問診票にご来院の理由(媒体)を聞いていますか。



ア. 聞いている=57件(83%)  
イ. 聞いていない=12件(17%)

#### 聞いている場合、データを集計していますか。

ア. 集計している=11件(19%)  
イ. 集計していない=46件(81%)



### 3. 貴院の問診票で工夫されている点を教えてください。

#### 【動物病院】

- ・カルテ作成しやすいような質問順で作成し、重要なものは最初に記載。
- ・DMが必要か不要か、選択できる。

#### 【歯科医院】

- ・大人用・親が書く子供用・字を大きく、見やすくしたご老人用の3パターンを用意。
- ・治療に対する希望など、患者さんがこちらに伝えておきたい欄を大きく設定。
- ・記入に飽きて適当な答えになるのを避けるために、来院理由を最初に尋ねる。
- ・記入に時間がかからないよう、記入項目を最小限に。
- ・余白を多くとり、追記しやすいようにしている。色付き紙にして、後から即対応歴を見るとき、探しやすくしている。

### 4. ご来院の理由ベスト3は?

- |     |           |     |
|-----|-----------|-----|
| 第1位 | 知り合いの紹介   | 55点 |
| 第2位 | 近所に住んでいる  | 49点 |
| 第3位 | ホームページを見て | 32点 |
| 以下  | いつも通る道にある | 20点 |
|     | 勤務先の近くだから | 11点 |
|     | 看板を見て     | 10点 |
|     | など        |     |

ご来院のきっかけをデータとして取られているクリニックはまだ少数派であることが分かりました。患者さん目線でクリニックを改善していこうとすると、新患に有効な広報媒体や、患者さんがどのような期待をされて来院されるのかを、日ごろから把握しておけば資料として活用できます。ご来院される方の理由を集計したところ、圧倒的に「お知り合いからのご紹介」が多く、「近所に住んでいるから」が続きました。第3位に「ホームページを見て」が入ったことは少々驚きでした。スマートフォンの利用者が増加している今、私たちの生活にインターネットが生活インフラとして浸透してきているとも言えます。情報発信の場としてホームページに力を入れていくことは今後ますます必要になってくるでしょう。

#### …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、図書カード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。



玉華堂の極ぷりん6個と  
華まるロールケーキ1本セット

優しいちどけが魅力の  
プリンと生クリーム  
のロールケーキで  
癒されてください。



<http://www.gyokkado.co.jp/>

#### …プレゼント当選者発表…

1401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。

#### スナッフルスのスフレ

- ・杜の都のはいしゃさん(宮城県仙台市泉区)
- ・しんぼ犬猫病院(新潟県上越市)
- ・うめさと歯科クリニック(茨城県笠間市)
- ・まつら小児内科(神奈川県横浜市神奈川区)
- ・やまびこ動物病院(長野県安曇野市)

#### 図書カード

- ・美瑛熊が丘どうぶつクリニック(北海道上川郡美瑛町)
- ・ひだまり動物病院(埼玉県所沢市)
- ・オカタ歯科クリニック(東京都葛飾区)
- ・阿曾歯科医院(神奈川県横浜市港南区)
- ・ハシモト動物病院(愛知県瀬戸市)

敬称略

## 日本ビスカ 創立30周年記念イベント

今年の9月で、おかげさまで当社は創立30周年を迎えるにあたり、お世話になりました先生、お取引先の皆様に感謝の気持ちを込めて、記念講演会を予定しております。プロスキーヤー及び登山家の三浦雄一郎氏には「人生はいつも今から」というテーマで、人材教育コンサルティングのアチーブメント株式会社 代表取締役社長の青木仁志氏には「成長への哲学」というテーマで講演をご依頼しております。添付させていただいたチラシに詳細を掲載しております。多くの方々のご参加をお待ちしております。

### 【大阪講演】

2014年9月15日(祝・月) 13:30~17:30

(ホテルグランヴィア大阪「名庭」)

### 【東京講演】

2014年9月23日(祝・火) 13:30~17:30

(東京国際フォーラム B7ホール)

お問い合わせ窓口

**0120-18-7716**

(業務部/佐々木 祥恵まで)

## 展示会のご案内

2月15、16日に開催されました中部デンタルショーには多くの先生方のご来場をいただき、誠にありがとうございました。



3月15、16日に開催されました近畿デンタルショーにもご来場ありがとうございました。



### 今後の出展予定

【第40回九州デンタルショー(マリンメッセ福岡)】

2014年5月31日、6月1日

## スマホde予約パックのご案内

Mr.WEB予約Vを導入医院様で、スマートフォン専用サイトをご希望のお客様には無償でお作りしています(月間使用料別途)。スマートフォンサイトをお持ちになることで、患者さんはWEBからのご予約が楽になります。ぜひご確認ください。



スマートフォンから簡単に診療予約

ここから直接予約

医院予約画面

商品名	定価
スマホde予約パック 初期導入費	<b>585,000円</b>
スマホde予約パック 月間使用料	<b>18,800円</b>

※設定料・インストラクション費・稼働日立会い費などはいただきません。  
※オプション類・パソコンなどは費用に含まれません。  
※パソコン類はユーザー様でご用意ください。

## ニュースレターへのご意見

いただいたご意見をご紹介します。

- 駐車場にはどんな心遣いをしているのか知りたい。(動物病院)
  - コスト削減できる工夫シリーズをお願いします。  
人気の折り紙・ぬり絵をたくさんご紹介ください。(歯科医院)
  - 狭い病院の工夫を知りたい。(動物病院)
  - いつも社長さんのコラムを楽しみにしています。今回の医療広告のガイドラインについて、大変為になりました。(歯科医院)
- 待合室や院内環境を整えることは患者さんの満足度アップにもつながります。先生方に必要と思われる新しい情報は、今後もお届けしてまいります。

- 様々な業界の工夫点等、参考になります。特に、待合いスペースの記事がいつも楽しみです。(動物病院)
  - 歯科だけでなく他科目の医院さんの情報が参考になります。(歯科医院)
- ビスカ・ニュースレターでは、診療科目にとらわれずにクリニックの情報をご紹介しています。患者さんの健康に尽力される先生の思いを、科目を越えてお伝えしてまいります。





## 夏堀デンタルクリニック

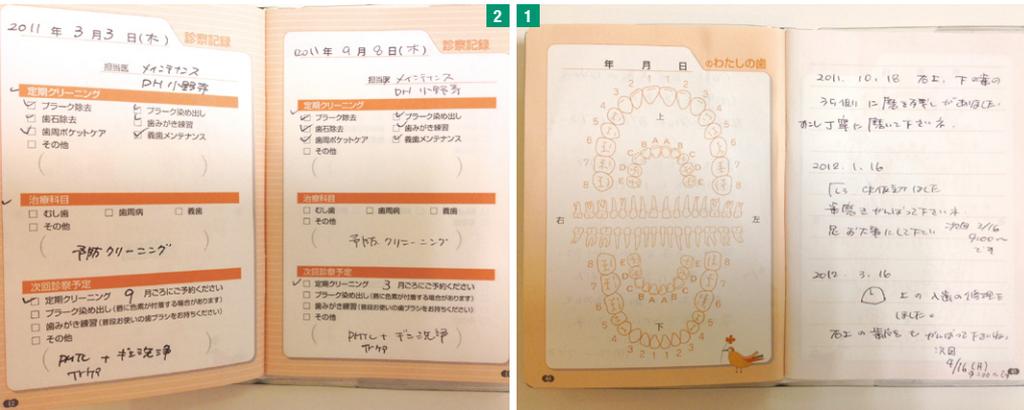
デンタルノートは

患者さんご自身の歯のカルテ

青森県八戸市でご開業の夏堀デンタルクリニック（院長・夏堀礼二先生）ではデンタルノート成人用とこども用を使用されています。予防に重点を置き、その重要性をデンタルノートを通して患者さんにお伝えされています。

「むし歯・歯周病、インプラント周囲炎を予防するには、患者さんご自身が行うセルフケア、歯科医院が施すプロケア、さらに経過を観察する定期健診で連携を取ることが大切です」と歯科衛生士の小野寺さん。治療完了後も3か月に一度の定期健診を行い、ご自身の口腔内に関心を持っていただくことでセルフケアの質も上げています。

治療後の患者さんは『せっかく治療へ



## 患者さんとの連絡帳 デンタルノートのご活用事例

健康診断を定期的に受診することで病気を防ごうという意識が、内科、歯科、獣医科など、科目を問わずに患者さん（飼い主さん）の間で高まってきています。病気になるのを未然に防ぎ、健康に暮らせることはQOL (Quality Of Life) を高め、結果的に医療費も抑制できることが様々な調査でも明らかになっています。

今回はデンタルノートという予防歯科を支える手帳をご活用されて、地域の予防歯科に尽力されているクリニックをご紹介します。



1 夏堀デンタルクリニック様でのデンタルノート成人用の記入例。歯列のページは治療を行った場合に記入している。

2 診察記録にはメインテナンスの記録を残している。

3 夏堀デンタルクリニックのスタッフ。



## スマイルデンタル クリニック

診療内容を書いて  
渡すところまでが治療です

デンタルノートこども用を、通院されているすべてのお子様にお渡しされているのは、千葉県船橋市でご開業のスマイルデンタルクリニック（理事長・椎名康雅先生）。

もともとはお子さんの歯科疾患の予防を目的としたクリニックですので、定期健診のツールとして採用されました。書いて渡すという行為は医療にとって大事なことだとお考えになっています。

「書くのが面倒、というのは患者さんの側ではなくクリニック側の考え方で、デンタルノートをお渡しすることで、保護者を感じるクリニックへの印象は大きく変わります」という椎名先生のお考えは院内に浸透しており、「書くのは多





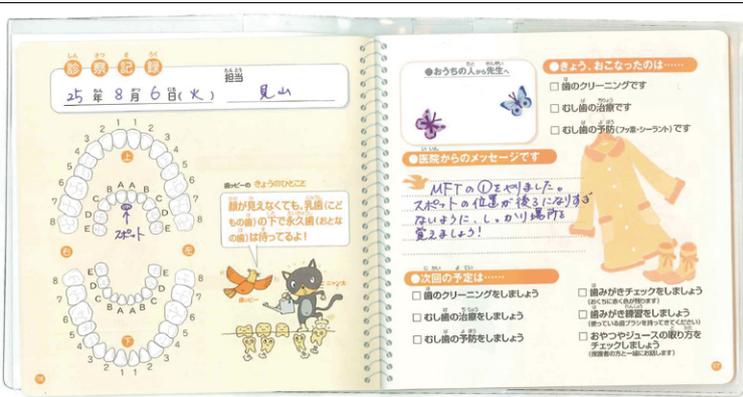
医院外観

広い通路にガラスの仕切りがある個室なので、明るく広々とした診療室。

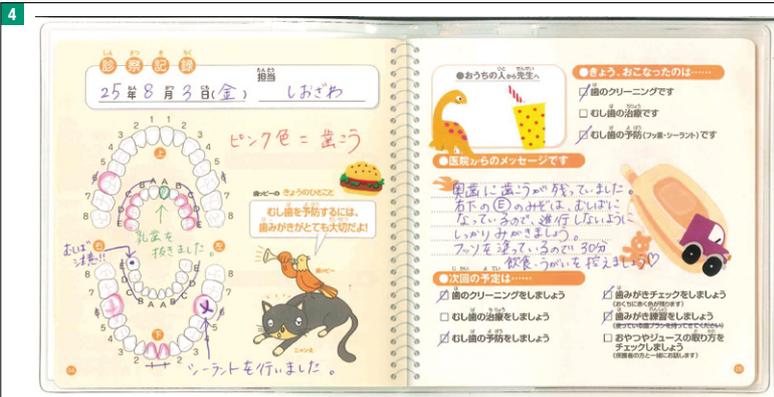


したのだから」と、積極的に予防に取り組まれます。「モチベーションが上がった状態を維持するために、『予防のノートを作りました』と言ってデンタルノートをお渡ししています。糖尿病疾患の患者さんには血糖値やHbA1cの数値も記入することで、口腔内とご病気の関連性を患者さんご自身が意識されるようになりまして、デンタルノートを通じて、予防の経過にさらに関心をお持ちになる傾向が高まるようです。デンタルノートは患者さんご自身の歯のカルテと言えます」。

1冊のデンタルノートでおよそ5年間の通院記録が残せます。デンタルノートの使い始めも、使い終えた時もむし歯0本と、歯周病、インプラント周囲炎の予防、健康状態の安定維持がされているというゴールを、クリニックと患者さんが共有できるので、予防に対する患者さんの意識も変わってきているようです。



5



4



8



7



6

- 4 スマイルデンタルクリニックのデンタルノートこども用の記入例。歯垢を分かりやすく色付けしている。
- 5 矯正治療中のお子さんにも、描いて渡してあげればおうちで確認できます。

- 6 お話しをお伺いした右から歯科衛生士の見山さん、椎名理事長、歯科衛生士の塩沢さん。
- 7 麻酔の注意事項を書いてお渡しすることも、手書きなので温かみがある。
- 8 カエルと虹のイラストをあしらった可愛いクリニックロゴ。



以前ご紹介した夏のイベントの写真も、あっという間にレイアウトされて待合室に飾られていた。

少たいへんだけれど、それを含めて治療だと思えます」と歯科衛生士の塩沢さんと見山さんもおっしゃいます。

「以前は定期健診のお子さんにお渡ししていましたが、治療で通院されている患者さんからもデンタルノートがほしいとお声もあり、今ではすべての患者さんにお渡ししています。デンタルノートという連絡帳を通じて、クリニックからはお子さんの口腔内やみがき残しをお伝えし、保護者からはおうちでの歯みがきの様子やご要望を伝えることができるので、自然な形で患者さんとのコミュニケーションが生まれています。



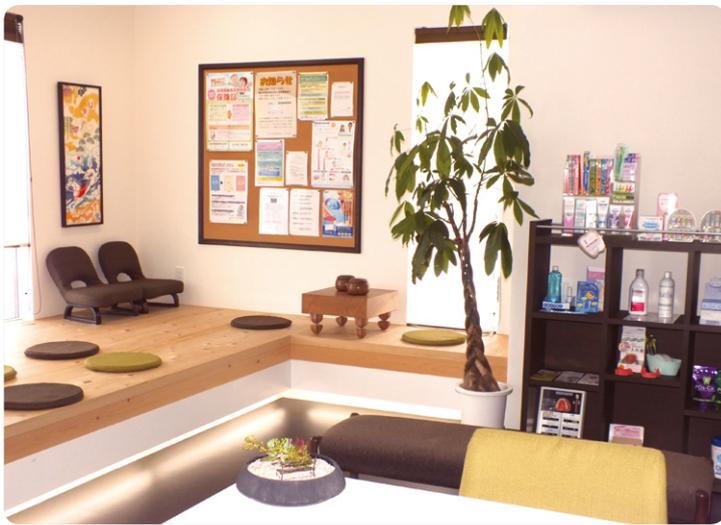
## 待合室、受付の工夫をご紹介します

### 「手すりと腰かけ椅子」

MFデンタルクリニック(千葉県千葉市中央区)

MFデンタルクリニック様は、昨年の改装時に「やりたかったことをやった」とおっしゃる院長の保田先生の言葉どおり、細かい配慮が院内に行き届いています。壁面に収納可能な腰かけ椅子は、スリッパに履き替えることの多い医療機関になぜ今までなかったのか不思議なくらいです。荷物置きにもなるので、手持ちバッグを床に置きたくない女性にもうれしい気遣いです。

すぐそばには受付があり、受付台のデザインの一部として椅子の近くまで手すりが伸びています。この手すりの受付の中央付近は、荷物置きの台として利用できるようになっているのもさりげない工夫のひとつです。



### 「小上がりに囲碁セット」

みずほクローバー歯科(三重県亀山市)

東海道の47番目の宿場町、関宿の目と鼻の先で開業されている、みずほクローバー歯科の院長の山本先生は、待合室を「地域になじんだコミュニティ」と位置づけられて、広くゆったりと設計されています。

その中に設けられた小上がりと、そこに置かれた囲碁セットは、「ごゆっくりしてってください」というクリニックからのメッセージを伝えています。碁盤を見たことがない子供たちが初めて囲碁にふれる入り口にもなっているようです。

FROM VISCA

### ご開業・ご改装を検討されているご友人をご紹介します

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6-24-20 Welship東新宿10F  
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 オスキ博多駅前ビル6F

URL: <http://www.visca.co.jp/>

お問い合わせ  
ご注文は

フリーダイヤル  
電話で

フリーダイヤル  
ご注文は  
フリーダイヤル  
FAXで

0120-12-7716  
0120-40-7716