



清潔な白い空間にアクセントカラーの若草色がさわやかな印象。

八幡山ステーション歯科様（東京都杉並区：2010年4月ご開業）

代表からのご挨拶

新しい診療予約システムの開発にあたり

ビスカのテーマは「医療機関の快適な受付を創造します」なのですが、医療機関の受付において、快適ではない大きな問題として「診察までの待ち時間が長い」ということがあげられます。私自身も受付で何時間も待たされた辛い経験があり、また院内感染防止の観点からも、なんとかしたいと常々考えてきました。

そして、「診療待ちという言葉がなくしたい」「治療中断という言葉がなくしたい」という想いを込めて、3年前にインターネット診療予約システム「MR.WEB予約」を発売しました。この予約システムは携帯電話へお知らせメールが届くことが特徴で、待ち時間の短縮や治療中断の減少に、多少なりとも貢献ができたのではないかと思います。

ただ、近年のインターネット環境の変化やスマートフォンの登場などにより、さらに使いやすいインターフェイスや多くの機能を追加できると考え、昨年末に新しくバージョンアップさせることを決断しました。新年より開発を進め、

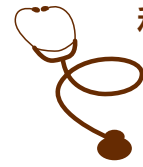
もうすこしでリリースできるところまでできています。

これまで医院様からお伺いしたお声や営業経験をふまえて、様々な場面を想定し、いろいろなシチュエーションに応えるべく多様な新機能を盛り込んで設計したのですが、いざ開発段階になると現実のシステムの壁が立ちはだかります。日夜システムの担当者顔と顔を付き合わせ、試行錯誤を繰り返し、話を詰めて形にしていくことは、とても熱意と根気が必要な大変な作業でした。半年間という長い期間を経て、形になってきたシステムを見ると、とても感慨深いものがあります。

さらに使いやすく多機能になったインターネット診療予約システム「MR.WEB予約」は、診療待ちや治療中断の減少にますます貢献し、先生方のお役に立てると確信しております。

ご期待ください。

代表取締役 石田 伸道



私の診療方針

Watashi no
Shinryo Hoshin

勉強会についてと、担当医制を特に設けていない点についてお聞かせいただけますか。

中原先生(以下、敬称略) 医院全体で月に1度、他院の歯科医師の先生や歯科衛生士と一緒に、歯科に関する知識を深めるための勉強会を開催しています。5院の歯科医院が参加している現在では、メーカーや技工所の方をお招きして講師役を勤めてもらうこともあり、常に新しい知識を取り入れる場となっています。歯科医師だけは週に1回、英語論文の抄読会を行っています。論文と、歯科専門雑誌に掲載されるケースレポートはまったく違うものです。論文はひとつの症状に対して、失敗例も含めて研究、報告してあります。しかし、雑誌には成功したケースレポートだけで、成功した理由は治療

道路と建物の間に20台近く停められる駐車場があるため、広々とした開放的な雰囲気。



目の付くところに必ず花や緑が配置された受付。

千葉県佐倉市

ドルフィン デンタルクリニック

今回お伺いしたドルフィンデンタルクリニック様は、以前ご開業されていたショッピングモールの閉鎖により移転を余儀なくされ、二年前に100メートルほど離れた住宅街の中で移転開業されました。再スタートを機に、ドクターやスタッフの歯科治療に関する知識のレベルアップを目標に、月に一度の勉強会や英語論文抄読会などの開催を積極的に行っています。患者さんの満足、スタッフのやりがい、クリニックの運営を三本柱として、このすべての満足度が高くなるように工夫を続けている中原先生にお話をお伺いしました。

中原 達郎 (なかはら たつろう)

1994年 九州歯科大学 卒業。千葉県内の歯科医院に勤務後、1998年ドルフィン歯科を開院。2009年3月に医院移転、ドルフィンデンタルクリニック開院。



「Dentistry with Humanity」というモットーについてご説明いただけますか。

中原 「Dentistry with Humanity」とは、人間味のある歯科治療をご提供するという当院のモットーです。それを実現するためには「患者さんの満足」「医院の満足」「スタッフの満足」の三本柱がすべて高い満足度になるのがよい形だと考えています。

例えば、患者さんになるべく安い価格で治療を受けていただくために原価を割った状態で治療を続けると、クリニックの経営は立ち行かなくなります。また、保険治療を希望されている患者さんに「絶対にいい治療だから」と自費治療ばかり勧めても、患者さんは不満に思われることでしょう。

DOLPHIN
DENTAL
CLINIC



アメリカ製の輸入家具を置いた洗口コーナー(左)と、きれいに整理されたマガジンラック(右)。院内は整理整頓が行き届いている。

を担当された先生のウデに左右されることが多いのです。これを知らない若い歯科医師が真似しようとして失敗すると、一番の迷惑をこうむるのは患者さんです。論文抄読はそのような失敗を防ぎ、科学的根拠に基づく治療(エビデンスベースド)を提供するために続けています。

科学的根拠に基づくことで、治療計画の見通しがより正確に立てられるので、当院では担当が決まっている治療内容や、同じドクターを希望される患者さん以外は特に担当医を決めていません。担当医制をなくすことで院内の効率化が図れ、セカンドオピニオンを受けたい患者さんも気軽に違う歯科医師の話聞けます。歯科医師は自分の思い込みで治療することを防ぐために、朝夜の話し合いで互いに連携をとりながら、カルテにしっかりと記載するようにしています。



ご開業時に先生がご自分で探してご採用いただいたのが、ビスカのカルテファイル。シンブルなA4サイズのヨコ型です。ドルフィンデンタルクリニックでは、この中にもう一枚、市販のクリアファイルを入れているのがポイント。これによって3つのポケットができるので、カルテや問診票を入れる位置も自然と定まり、管理にまごつくことはありません。見開きタイプも検討され

ドルフィン デンタル クリニック のビスカ

WE USE
VISCA GOODS

一番シンブルなタイプに
クリアファイルを
はさんで使っています

たそうですが、現在の使い方が一番良いということでも、一部の患者さんのカルテだけが厚くなっても続けて使用されています。

受付の後ろにずらりと並ぶカルテ棚はとてもきれいに収納されています。院内のどこでも患者さんの目がいくところは整理整頓されていて、スタッフの意識の高さにも圧倒されました。

ご開業から13年目ですが、次の10年のイメージがありましたら教えてください。

中原 移転までの10年は休みもほとんどなく、がむしゃらに働いていました。次の10年は勉強した上で自分が納得して、自分が受けた「いい治療」を患者さんに提供していくことにじっくり取り組んでいきたいです。

先日、当院のホームページを見て、診療圏外からわざわざ歯周病のご相談にお見えになった患者さんがいらつしました。患者さんの高度なご要望にもお答えできるように、より専門性を高めていきたいと考えています。

2010年6月に発行された中原先生の共著「臨床的ペリオ講座1」。歯周病について詳しく解説されている。

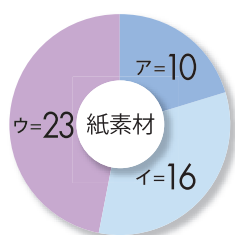


カルテの管理について

診療科目にもよりますが、電子カルテを導入されている、または2~3年のうちに導入される予定の医院様は全体の58%でした。しかしながら完全ペーパーレスの医院様はまだ少なく(13%)、9割近い医院様では紙カルテや紙の資料を保管されています。電子カルテとの併用状況、紙カルテ保管のコツについてお伺いしました。

N=78 (内訳：一般内科10院、歯科医院29院、薬局4局、動物病院34院)

1. 残されている「紙」を具体的に教えてください。



ア. 紹介状=10院
イ. 検査表=16院
ウ. 問診票=23院

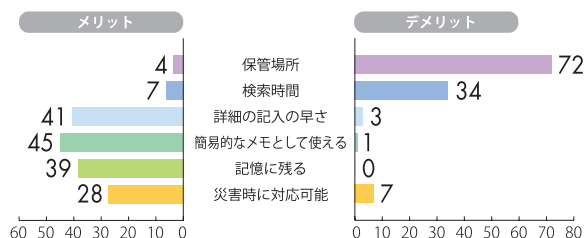
【その他】

- ・DMやインフォームドコンセント用紙(動物病院)
- ・病院の方針で、すべて残している(歯科)
- ・停電したら困るのでカルテ、手書き(メモ)も残す(歯科)

3. これから開業される方にお勧めするカルテ管理方法や管理のポイントを教えてください。

- ・あいうえお順でカルテを管理しないこと。探すのがたいへん。(医科)
- ・電子カルテのみだと停電時やパソコンを消していると対応できないので紙カルテは必要。検索しやすく名前順にしておくことよい。(歯科)
- ・メインは電子カルテでも、申し送りや自分が患者さんに言ったことを記入して残すために紙は必要。(歯科)
- ・出しておくカルテは1年分と決めて、常にカルテの整理をする(薬局)
- ・誕生日で管理すると患者さんから問合せがあったときにすぐ探せる(薬局)
- ・管理方法はナンバー管理がいい。名前などの情報も見えるところに記入しておく。色々なデータをはさめる形式のファイルがいい。(動物病院)
- ・整理整頓。出したら元に戻す。症例別にピックアップできるようにしておく。(動物病院)
- ・ワクチン履歴や検査データなど、検索頻度の高いものは電子化しつつバックアップとして紙データも保管しておく。(動物病院)

2. 紙カルテのメリットとデメリットはどこだと思われますか？



メリット

- ・患者さんの顔を見ながら対応できる(医科)
- ・検査データなどをすぐに見ることができる(医科)
- ・コミュニケーションシートなど、みながそれぞれの立場で書き込める(歯科)
- ・色々な細かいことを書ける(歯科)
- ・過去のカルテを並べて見られる(動物病院)
- ・形式にとられない記録ができる。院内どこでも見ることができる(動物病院)

デメリット

- ・カルテの整理の時にPCとカルテを見合わせないといけない(医科)
- ・判読不可能な文字がある(全科目)
- ・時間がかかる(歯科)
- ・長く通っている患者さんのファイルが厚くなる(歯科)
- ・夜間対応ができない(動物病院)
- ・写真貼り付けが面倒(動物病院)

電子カルテと紙カルテ、書類などを併用して活用されている様子がわかります。紙カルテは併用することで災害時や時間外の対応も可能になります。また、読めない文字があるというのはどの科目にも共通するお困りごとのようですが、細かなメモを残すことで後から記録が必要になったときに活躍したり、担当者が分かったりなどの利点もあります。

医療関係の書類は簡単に捨てられません。保存期間を過ぎていても、クリニックの方針によっては永く取り置く場合もありますので、月並みではありますが、こまめな整理整頓と余裕のあるカルテ庫を確保することがカルテ管理のコツと言えます。

Visca News

診察券用予約表シールタイプ新商品のご紹介

診察券の裏面に貼る予約表シールに新色が発売されます。印字色は目に優しい緑色を採用しております。お年寄りやお子様用には、予約表が大きく、カルテ番号やお名前がご記入いただける新デザインも追加いたしました。また、月と日の間にあるスラッシュ「/」が見づらいというご意見にお答えして、既存商品のスラッシュの角度も変更しております。使い終わったシールはきれいにはがせるので、次のシールも気持ちよく使えます。

様 NO.			
月/日 ()	時 間	月/日 ()	時 間
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:

UY-4 (UY-1の緑タイプ)

様 NO.			
月/日 ()	時 間	月/日 ()	時 間
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:
/ ()	:	/ ()	:

UY-5 (お年寄り、お子様用)

ホームページ保守サービス・SEO強化プランのご案内

ホームページの検索順位を上げる施策であるSEO対策については、通常の保守サービス内の対策(内部対策)とは別にオプションがあるのをご存知でしょうか。「成果報酬型SEO対策」として、競争が激しい地域やなかなか順位が上がらない、など検索順位についてのご相談を承っております。Yahoo!、Googleという2大検索エンジンにおいて、どちらかが1ページ目に入った場合のみ費用をいただくプランです。金額はキーワードによって異なりますのでご相談ください。

ホームページ専用フリーダイヤル 0800-111-7716

2012年ビスカオリジナルカレンダー完成

今回も多くのお子様から絵のご応募をいただき、誠にありがとうございました。前回の倍に近いご応募をいただいたため選考はかなり難航いたしました。最終的に弊社の制作チームで選ばせていただきました。お子様たちの力の入った12点を1年間お楽しみください。また、今回から先勝・大安などの六曜を入れました。お役に立てれば幸いです。



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します。

【特集記事について】

- ホームページなどの情報発信について興味があるので、7月号のような特集をしていただくと嬉しいです。(動物病院)
- ホームページのトップページに関するつくりの記事がとても面白かったです。診察券についてのアンケート結果も他院がどうしているか知れて良かったです。(歯科医院)

アンケートでもホームページ特集は好評でした。印刷物や看板と比べても規制がゆるやかなため、ある程度自由に情報発信できるツールとしてホームページに注目される先生が増えていると感じています。ご質問、ご要望などにも弊社のホームページ制作担当が丁寧に説明いたしますので、お気軽にお問合せください。

【新しい記事のご提案】

- 開業されて一年くらいたった病院の様子とお話を聞きたいです。(動物病院)
- 受付の内側に置いている書類の様子や配置などのレポートが見たい。(歯科医院)
- 成功している医院のノウハウ。(歯科医院)

ご提案ありがとうございます。先生方にお読みいただけるよう、普通ならお聞きできない部分にも踏み込んでいきたい!とは思いますが、つい遠慮してしまいます。取材にもご協力いただけますと非常に助かります。

… 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

花月堂
フルーツヌーボー

中にも外にもフルーツが
ぎっしり詰まった
華やかなケーキです。

株式会社 花月堂
<http://item.rakuten.co.jp/kagetudo/6thanniversary2/>

… プレゼント当選者発表 …

1107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。

シフォンケーキ11種類入り

- ・ 吉井調剤薬局 (群馬県多野郡吉井町)
- ・ 鈴木歯科医院 (千葉県千葉市稲毛区)
- ・ 吉永動物病院 (滋賀県長浜市)
- ・ 新庄動物病院 (奈良県葛城市)
- ・ あさはら歯科 (香川県高松市)

図書券

- ・ なかざわ眼科クリニック (石川県金沢市)
- ・ たけうち歯科クリニック (愛知県名古屋市長区)
- ・ 宗本歯科医院 (兵庫県神戸市長田区)
- ・ 吉岡医院 (京都府京都市上京区)
- ・ 竜之介動物病院 (熊本県熊本市)

敬称略



医院様にも患者さんにも
使いやすい予約システムを目指して

ビスカMr.WEB予約 新バージョン特集

インターネット診療予約システムは、小児科や産婦人科を中心に浸透してまいりました。しかしながら他の診療科目、歯科、動物病院などでは導入率は高くありません。科目の特性、医院様の方針にもよりますが、患者さん側からするとインターネット予約システムを経験された方はかなり便利に感じられるのではないのでしょうか。

例えば、お子様の通院でインターネット予約システムをお使いになられたお母様が、飼っている犬のワクチン接種のために動物病院に行かれたとします。予約制ではない病院の場合、長い待ち時間を病院で過ごす必要があり、そのことが大きなご不満になる可能性があります。

年齢別のインターネット利用率は20歳から49歳までは95.6%、50歳から69歳までも71.2%という数字が挙がっています(総務省「通信利用動向調査」2010年末より)。今さら数字でお知らせする必要もありませんが、携帯電話の普及率は2人以上の一般世帯で見ると92.9%です(内閣府「消費動向調査」2011年3月より)。

もしかすると先生がお考えになるより多くの患者さん、飼い主さんが貴院のインターネット診療予約システムの導入を待たれているのかもしれないかもしれません。システムの世界は日々改良品や新システムが出るため情報量の多さに辟易される先生も多いことでしょう。ここでは弊社商品の「ビスカ**Mr.WEB予約**」を軸に、先生方のご希望・ご要望に現在のシステムがどのようにお答えできるのかをまとめてご案内いたします。

医科・獣医科の先生方へ

お年寄りの患者さんが使いやすい、クリニックのスタッフもすぐになじめる予約システム

Q パソコンに不慣れなスタッフも楽に操作できるシステムはありませんか。簡単な機能で効率がいいシステムはないでしょうか。

A 新しいシステムを導入したときに一番悩むのは実際に操作する受付スタッフだと思います。ご検討の際には実際の画面をスタッフと一緒に操作してみることをお勧めします。新しいビスカ**Mr.WEB予約**の予約一覧画面で見

なボタンをクリックして、システムに早くなじめます。

Q 予約システムを使えないお年寄りにもやさしいシステムを探しています。

A ご来院された順番に診察する「順番予約」の場合、朝から並んでお待ちになる患者さんもうらっしゃることと思います。その場合はWEB予約の受付開始時間をずらして対応するのが現在のシステムの一般的な手法です。ビスカ**Mr.WEB予約**の場合は、あらかじめ1番から3番、5番、7番は予約が取れないように「仮コマ押しえ」設定することも可能です(画面**1-2**)。WEB予約の患者さんと

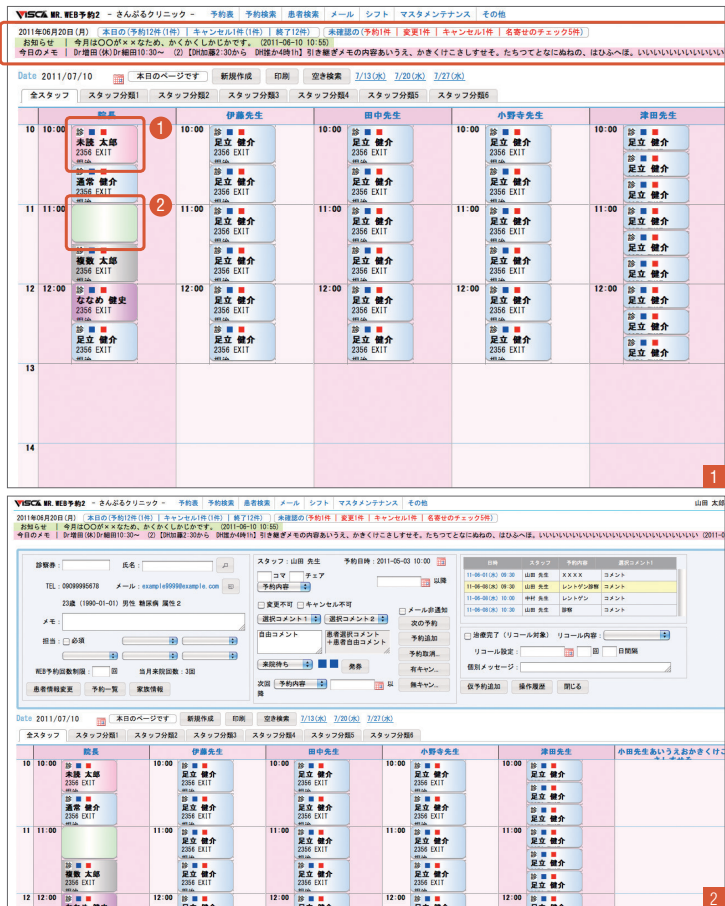
<p>詳細指定 6月6日(月) 13時29分現在</p> <p>◆担当医(スタッフの表記)を選択してください。 田中先生</p> <p>◆予防接種の種類は何ですか <input type="checkbox"/> 3種混合 <input type="checkbox"/> H1N1ワクチン <input type="checkbox"/> 日本脳炎 <input type="checkbox"/> その他</p> <p>指定</p> <p>◆診療科目(予約内容の表記)選択へ戻る ◆メニューへ戻る</p>	3
---	---

A 患者さんのご要望がある程度、ご来院前に知っておけると、よりスムーズに診療に入れますね。ビスカ**Mr.WEB予約**の場合、患者さんが携帯から予約を

<p>空き時間検索 6月6日(月) 13時29分現在 診療科目: 一般診療</p> <p>◆日付選択 年 2011 月 06 日 15 ~ 年 月 日</p> <p>◆曜日選択 <input type="checkbox"/> 月 <input type="checkbox"/> 火 <input type="checkbox"/> 水 <input type="checkbox"/> 木 <input type="checkbox"/> 金 <input type="checkbox"/> 土 <input type="checkbox"/> 日</p> <p>◆時間選択 時 分 ~ 時 分</p> <p>この条件で予約検索</p> <p>◆予約日を修正 ◆メニューへ戻る</p>	4
--	---

ぜひ一度ご相談くださることをお勧めいたします。

Q 無断キャンセルを減らしたい。



ていきます。例えば左上の院長先生の患者さんに、10時からの予約の「未読太郎」さんがいます(画面1-1)。このタブをクリックすると、画面の上部にその患者さんの詳細情報が現れます(画面2)。そのため診療終了後、すぐに次の予約をお取りできます。慣れるにはシステムを何度もさわって見ることで、不慣れなスタッフが誤って初期設定を変更してしまわないとも限りません。そのような不安をなくすために、パスワードによって制限をつけることが可能ですので、スタッフも安心して様々

直接来院された患者さんを挟んで対応することで不公平感はなくあります。しかしながらお年寄りの場合でも携帯電話を使いこなす方が増えています。ご家族が代わりに予約をとられることもあり、10年後には開院時間待ちをするお年寄りの姿もなくなるかもしれませぬ。

患者さんが予防接種の種類を選べたり、家族を一括で予約できたりすると、医院側にも分かりやすく、患者さんにも配慮ができると思う。

取るときに「詳細指定」(画面3)のページであらかじめ設定していた予防接種の名前が表示され、そこから選びいただけます。また、その際に医院様の設定によっては担当医のご希望を受け付けたり、ご家族まとめてご予約いただけたりできますので、患者さんにとって入りやすいと言えるでしょう。予約のしやすさも「ビスカMRWEB予約」の特徴です。空き時間検索画面(画面4)で日付または曜日、時間で検索設定ができるので、患者さんは少ない操作でご希望の日時を選択できます。

歯科医師の先生方へ

「治療中断」をなくすために

歯科は治療内容によってかかる時間が変わるので、複雑な治療内容にも対応できるものがあればいいと思う。

治療内容によって所要時間が変わる、技工物ができる前に予約が入っては困るなど、歯科医院の予約管理は複雑です。しかしながら以前はできなかったけど今ならできる、ということとは確実に増えています。ビスカMRWEB予約でも、次回の治療内容と次回予約受付開始日を院内で設定しておけば、患者さんと治療内容が自動的にひも付く機能を搭載しています。いずれにしても、

患者さんへのメール機能は、ほぼどの予約システムでも常備しています。新しいビスカMRWEB予約の特徴は多彩なメール機能があることです。患者さんが登録された携帯電話に、リコールメールを1回、診療日の前日に2回メールを送ることが可能です。また、治療を中断された患者さんにもお忙しいスタッフに代わってメール送信できる機能もご用意しています。使い方次第で幅広い活用が可能です。

フリーのメモ欄があるといい。iPadへの対応や、携帯電話に予約アドレスをすぐに読み込めるようなものがあるとか。

アナログのメモはどうしても必要になってくる機能です。ビスカMRWEB予約は画面の上に【お知らせ】と【今日のメモ】を記入できる掲示板がついています(画面1-3)。院内どこでも見れるので、スタッフ同士の掲示板として役立ちます。iPadやスマートフォンはあつという間に診療の世界にも入り、急速に浸透しました。ビスカMRWEB予約はiPadで表示が可能です。また、かざすだけで携帯に予約アドレスが表示される「ビスタッチ」など、ビスカMRWEB予約は患者さんが楽しみながら、気軽に登録できる仕組みを充実させているのも特徴のひとつです。



待合室、受付の工夫をご紹介します

「ロゴマークの使い方」

三島動物病院様 (岐阜県大垣市)

先生の思いが込められた大切なロゴマーク。三島動物病院様のロゴマークは、院長先生のイニシャルの「H」とも「M」とも読めるシンプルな9つの丸で構成されています。先生のお知り合いが制作されたというこのマークを、外観にも院内にも適所に配置してうまくご活用されています。

外観の病院前の壁はコンクリート製ですが、冷たく感じがちなこの素材にこのマークがあることで、温かみが増しました。同じことは入り口のスチールドアにも言えます。マークがないところを想像すると効果がよりはっきりすると思います。

建物のやさしいクリーム色と、看板や柱の元気なビタミンカラーがロゴマークを明るく盛り立てています。



「角のないキッズコーナー」

まつしたこどもクリニック様 (山梨県中巨摩郡)

キッズスペースはお子様が楽しく診察までの時間を待てる楽しい空間であると同時に、ケガをしないような工夫が必要になります。まつしたこどもクリニック様のキッズコーナーは赤いクッションで囲まれ、本棚や棚にも角がありません。大人が座るソファも角がなく、お熱があっても元気に動き回るお子様がケガをしないよう配慮されています。

また、右の壁に見えているひし形の絵は、先生のご友人が描かれた手作りのトールペイントです。各部屋の入り口の表示プレートや他の壁にも、トールペイントで描かれたプレートを飾っており、優しい空間になっています。

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