



森の中のような緑と茶色に、ピクトグラム(絵文字)が映える受付。

アーク動物病院様(大阪府箕面市:2011年11月ご開業)

代表からのご挨拶

「早起きは、一生の得」

昔から「早起きは三文の得」という言葉がありますが、最近になってそれは三文どころか、一生の価値に匹敵するくらい大切な習慣だということ、身を持って感じるようになりました。

これは、人材教育を行っているアチーブメント社で「最も身に付けたい習慣は朝の早起きです」と教えられ、実践したのがきっかけです。最初はなかなか続けることが難しく感じました。仕事で連日夜遅くまで付き合うことがあったり、正月に家族で楽しい時間を過ごしたりすると、そこで折角できた習慣が途切れることがしばしばありました。しかし、何度失敗してもあきらめずに取り組みを続けてきて2年近くたった今、完全とまでは言えませんがほぼ習慣化できました。

早起きをして何をするのかというと、毎朝1時間、自分の願望(人生で求めるもの)、将来のビジョン、年間計画、月間計画を見直しながら、日々の計画を立てています。今日は「あの人に会って、こういうことを伝えよう」「あのことをマスターするために、あの本を読もう」「ダイエットのためにあの道をこのくらい歩こう」とか、こと細かにプランニングしています。少しストイックに思われるかもしれませんが、これ

らの行動すべてが自分が求めているものを手に入れるためにやっているという実感があるので、たいへん爽快です。

私は経営者として、会社を発展させることを強く願っています。しかし、数年前はしばらく業績が横ばいだったことがありました。今は着実に上がってきています。また、健康増進のためにどうしても生活習慣病の対策が必要でしたが、かなり自分のウェイトコントロールができてきました。人間関係においても、自分と違う思考パターンを持つ人に対してどのように対応しているのか迷うことがよくありましたが、今は「自分は自分でよい」と思い、朗らかな気持ちで接することができるようになりました。これらは、早起きをして、しっかりと日々のプランニングを行い実践した結果です。

本来、「早起きをする」というような生活の習慣は小さいうちに身に付けておくべきことかもしれません。

『You are never too old to learn.』

将来を慮りながら、日々の計画を立て行動し成果が現れてくると、たいへん心地よいものです。



私の診療方針

Watashi no
Shinryo Hoshin

ご開業から30年を過ぎカルテ番号が3万番を越えています。患者さんとのコミュニケーションなどで工夫されていることはあるのでしょうか。

長井先生 東京のベッドタウンとして開発された街に昭和55年から開業しているので、かなり地域に根付いた歯科医院といえると思います。なじみの患者さんから大学生や若い世代まで幅広い対応が出来るように心がけています。

当院は地域の口腔衛生の拠点として、治療はもちろんのこと予防にも尽力し、ただ治すのではなくどうやって繰り返さない状態を維持するか、悪くならないためにはどうしたらよいかの情報を患者さんに常に発信し、口の中だけでなく全身の健康に寄与する歯科医院を目指しています。

患者さんへの情報発信としては院内へ

受付の後と横にカルテファイルが並び、間口の広い受付。



最近入れ替えた治療ユニット。これをいれて16台のユニットが院内に設置されている。

東京都多摩市

医療法人社団 永聖会

永山センター歯科様

1971年から入居が始まった多摩ニュータウンの第一次入居地区、多摩市永山は高齢者、学生、子連れの主婦、サラリーマンが行きかう街です。永山駅前のショッピングモールでテナント開業されている永山センター歯科は、医療法人社団聖和会が経営を担当し昭和55年に開業いたしました。現在の院長である長井先生は平成18年から院長として勤められ、現在は独立した医療法人として開業されています。患者さんとのコミュニケーションに目を向けて、院外でもご活躍される長井先生にお話をお伺いしました。

長井 哲弥 (ながい てつや)

1998年 日本大学歯学部卒業。医療法人聖和会に勤務。2006年から永山センター歯科の院長に就任。2008年 個人院として独立。2010年 法人化。



べたいというご要望が高まったのであればそれに対応できる最新の情報をお伝えし、ご要望にお答えできるように対応するのがこれからの歯科医院の役目だと思えます。

予防専用のクリーニングルームには、入り口に「歯は削りませんので、歯科医院が怖い方でも安心して来院してください。」の看板を掲げ、診療後にむし歯を再発させたくない方や、現状を維持したいとお考えの予防意識の高い方、インプラント治療をされた方、矯正治療を受けられる方が通うところと位置づけています。診察室を分けるこ



予防専用スペースは全体にピンクを使用し、やさしい雰囲気まとめている。

NAGAYAMA
CENTER
DENTAL
CLINIC

で手作りした説明資料や、医院のニュースも定期的に発行しています。先日の金環日食の前には、当院で行っている最新の3DS (Dental Drug Delivery System) のパンフレットと日蝕グラスを受付でお配りしました。受付と患者さんとの間で、自然に会話のコミュニケーションが生まれたようです。

患者さん以外にも、近所のスポーツクラブと合同で「歯と全身の健康講演会」を行い、歯から来る全身への影響を出来るだけ分かりやすくお伝えしています。当院に通院されている患者さんには直接当院の考えをお話しすることが出来ませんが、一般の方にお話しする機会はなかなかないため、健康に興味を持ってもらえるよい機会と考えています。

予防には早くから取り組まれ、10年前にはメンテナンス専用の受付、診療ユニットもご用意されたそうですね。

長井先生 当院では「未病(みびょう)」の考えを元に、むし歯菌をなくす予防処置を行っています。体は人間ドックで調べ、歯だけではなく、歯だけが悪くなってから対応するのはおかしなことです。高齢化にともない自分の歯で食



日蝕観察用めがねに、3DSのパンフレットをセットして受付カウンターに用意。患者さんの中にはご家族の人数分お持ちになる方もいたとか。

山の力
ンタ科ス
永セ歯ビ

WE USE
VISCA GOODS

**3万番を超える
カルテは信頼の証**

残りスペースはあとわずかです。

「カルテ集計係」のスタッフは月ごと「カルテ集計」を担当されます。プレッシャーが大きい仕事だと思えますが、永きに渡ってビスカのファイルが多少なりともお役に立っているのであれば、これほどうれしいことはありません。グリンニック様はカルテの保管場所に頭を痛められているかと思いますが、私としては16台のラックにカルテファイルがびっしり埋まっている感動的な光景でした。

累計で3万番を超えるカルテの保管には、見開き両ポケットがあり歯科医院での採用が高い「A4ヨコオープンB」をご使用され、あらかじめカラーシートがカルテファイルに挿入された状態で届く「らくらくパック」をご注文いただいています。受付には直近で来院された患者さんのカルテだけを収め、それ以外のカルテは同じフロアの倉庫に保管されています。5年の保管期間を過ぎ重要度が低くなった患者さんのカルテを処分しても、倉庫にあるカルテラック16台がほぼフル稼働。



とで治療中の「キーン」という音が聞こえなくなり、さらにリラックスしてもらえる音楽を流しています。診療ユニット2台からスタートし、現在では4台に増えました。スタッフも多くコミュニケーションがたいへんかと思いますが、何かごでも工夫されているのでしょうか。

長井先生 現在、治療スペースのユニットは16台、スタッフは歯科医師を含めて45人です。スタッフには係の仕事を担当してもらっています。たとえば「材料係」は材料関係の発注や在庫管理、「器具・機械係」は機器業者とのやりとりをします。月1回、係のチーフを集めてミーティングを行い、議事録はスタッフが集まる部屋に見やすくファイリングして掲示します。それとは別に院内勉強会はドクター向け、衛生士向けにそれぞれ月1回開催しています。

今後、取り組んでいきたいことはありますか。

長井先生 「あの歯医者さんに相談すれば何とかしてくれる」と患者さんに頼っていただけの地域の中核になればと考えています。□は体の入り□で、多くの細菌が潜んでいる場所です。□の中だけでなく、全身的にも未病の状態を維持するための指導・サポートできるのが歯科だと思っているので、その役割をしっかりと果たしていきたいです。

診察券について

ほとんどのクリニックで使われている診察券。どの診察券もクリニックの基本情報を患者さんにお渡しする大切なカードとなっていると思います。今回は診察券の品質、デザインに焦点を当て、その診察券にした理由をお伺いいたしました。

N=98 (内訳: 一般内科9院、歯科医院43院、薬局3局、動物病院43院)

1. 診察券はお使いですか?

ア. 使っている=87院
イ. 使っていない=10院

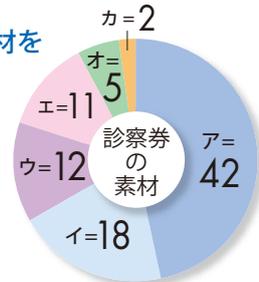
【使っていない理由】

- ・ 必要性がない(薬局)
- ・ 電話番号で管理(動物病院)
- ・ 健康手帳で代用(動物病院)



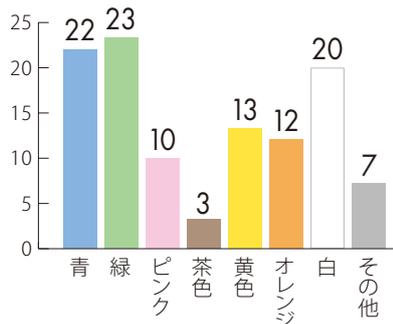
2. お使いの診察券の素材を教えてください。

ア. 紙素材=42院
イ. パウチ加工=18院
ウ. クレジットカードくらいの厚さのプラスチック素材=12院
エ. クレジットカードより薄いプラスチック素材=11院
オ. PET素材(テレフォンカードの素材)=5院
カ. リライトカード=2院



3. 診察券の基調色は何色ですか?

青=22院
緑=23院
ピンク=10院
茶色=3院
黄色=13院
オレンジ=12院
白=20院
その他=7院



【紙素材を選んだ理由】

- ・ コストパフォーマンス(全科目)
- ・ 忘れたりなくしたりする人が多い(歯科医院)
- ・ 1家族1枚のため、同居動物の増減で名前を書き換える必要があるから(動物病院)

【パウチ加工を選んだ理由】

- ・ コストパフォーマンス(全科目)
- ・ 院内での扱いやすさ(全科目)
- ・ 患者さんの写真を個々に印刷しているため(歯科医院)

【プラスチック素材を選んだ理由】

- ・ 患者さんの使いやすさ(全科目)
- ・ デザイン(歯科医院)

診察券素材は7割近いクリニックが紙素材またはパウチ加工した診察券をご使用でした。診療科目によっては次回予約日を記入する必要性や、患者さんの写真を貼り付ける(歯科医院、動物病院)という患者さんへのサービスのために紙素材を選ばれるようです。コストパフォーマンスが一番良いのも紙素材です。パウチ加工で汚れ防止や強度をお求めの場合は、当社のラミペーパーも一度ご検討ください。紙をラミネート加工してあるので、文字も書け強さもあるのでお勧めです。プラスチック素材をお使いのクリニックでは、「数種類の中から患者さんを選んでもらう(歯科医院)」「楽しさを演出したり、「犬と猫で対照的な色を使い分けるようにしている(動物病院)」などの理由で複数の色をご用意されているクリニックがいらっしゃいました。色合いについては清潔感をイメージする青、緑、白を基調色にされているクリニックが6割を占めています。ピンク、黄色、オレンジなどの暖色系も浸透しつつあります。アンケート集計前にはイメージカラーとリンクされているクリニックが多いと予想していましたが、結果は半数に届きませんでした。診察券、ホームページなどをロゴマークの色合いやイメージカラーと統一するだけでクリニックのブランディングにつながります。クリニックのイメージカラーについてスタッフとも意思統一して、診察券や封筒などの小物からブランディングをはじめてみるのはいかがでしょうか。

… 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

和菓子の増田屋
純生クリームどら焼き10個入り

生クリーム入りのどら焼き。
暑い日には半解凍でアイス
としてお召し上がりください。



<http://www.rakuten.co.jp/wagashinomasudaya/>

… プレゼント当選者発表 …

1204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。

Irina ミニロールケーキ・ミックスアソート

- ・ どんぐり薬局 高松店(岩手県盛岡市)
- ・ 高島平・手塚動物病院(東京都板橋区)
- ・ 箕面桜ヶ丘どうぶつ病院(大阪府箕面市)
- ・ ぎゅう歯科(広島県福山市)
- ・ パンベッツこじま(宮崎県児湯郡川南町)

図書券

- ・ 高橋歯科医院(宮城県仙台市泉区)
- ・ いまにし歯科クリニック(神奈川県横浜市中区)
- ・ あまの歯科クリニック(愛知県丹羽郡扶桑町)
- ・ 医)真正会 川村小児科(愛知県名古屋市中区)
- ・ 今里動物病院(大阪府大阪市東成区) 敬称略

診察券サイトリニューアルのお知らせ

ご注文が絶えない診察券ですが、このたび、ビスカのホームページから簡単にご注文いただけるようにリニューアルいたしました。新規、リピートにかかわらずご注文いただけます。全デザインが掲載されておりますので、ぜひ一度ご覧ください。

診察券サイトアドレス <http://www.visca.co.jp/shinsatsuken/>

ご注文の手順



ビスカのトップページの「診察券」のバナーをクリック。



診察券のトップページから気になったデザインをクリック。



選択したデザインが大きく表示されます。注文する場合は「ご注文フォームへ」のバナーをクリック。



項目を入力して注文完了！

電子カタログのご案内

同じくビスカのホームページに電子カタログが追加されました。PC版はもちろん、iPhone版、iPad版、Android版がございますのでキャリアに合わせてご利用ください。

ご利用の手順



ビスカのトップページの左側の青いバナーをクリック。



「電子ブックを開く」をクリック。



電子カタログが表示されます。

ニュースレターへのご意見

今回は、各コーナーについていただいたご意見をまとめました。

【代表からのご挨拶】

- 「ホームページは現代の情報社会のインフラ」はなかなか名言です。HP再考の必要性を実感します。(歯科医院)

【私の診療方針】

- 吉岡動物病院のカフェは考えられましたね。今、ドッグカフェが人気なのでいいですね。これからはこのようなことも考えた方がいいのかもと思いました。(動物病院)

【ファックスアンケート報告】 ～インターネット診療予約システムについて～

- ファックスアンケートと予約についての記事は続けてください。(医科)

【導入事例】

- WEB予約に少し興味があり、今回の内容を読んでお年寄りの患者さんに来院し続けていただけるような工夫も考えていけることに安心しました。今後利用できればと思いました。(動物病院)

【受付デザイン】

- 診察室の壁に、お客様の描いた作品の展示というのはとてもいいアイデアだと思いました。少し怖い歯医者さんへも来る楽しみが出来ていい治療につながる気がします。(動物病院)

また、これから取り上げてほしい内容として、

- ・各院のご紹介(トイレの内装、置物、プレイルーム)
- ・ビスカ商品の活用法
- ・他院のホームページのスタイル、作成手順など
- ・クロスワードなどの息抜きコーナー

などをご意見としていただいております。

ご意見ありがとうございました。





「作ったホームページを より多くの方に見ていただくために」

SEO対策の重要性

インターネットの検索サイトを利用して検索された場合、何ページまでチェックされますか？多分2、3ページまでではないでしょうか。検索したときにどれだけ上位にホームページが表示されるかということは、開設したホームページを活かせるか否かの重要な問題です。

東京都目黒区の都立大学駅近くでご開業のこんどう歯科様は、ご開業とほぼ同時にホームページを開設され、SEO対策もされています。

現在、最寄り駅の「都立大学」 「歯科」の2キーワードを打ち込むと、こんどう歯科様が1位で表示され、サイトへのアクセス数はSEO対策をしない平均的な数値のおよそ2倍です(当社比)。

こんどう歯科様

スマートフォンの台頭や、フェイスブックの上場などニュースに事欠かないインターネット業界。ホームページはもはやインフラと表現しても過言ではないと言えます。ビスカユーザーの先生方にもホームページに力を入れている先生が増えてまいりました。今回は何度かニュースレター誌上でもお伝えしているSEO対策について、実際にSEO対策で上位表示されている東京都で開業のこんどう歯科様の事例とともにお伝えいたします。

こんどう歯科 (院長 近藤 隆之先生)
東京都目黒区柿の木坂1-30-11-2F
<http://www.kondoshika.com>



写真を掲載して親しみのあるホームページにする

近藤先生がホームページを開設するにあたり重要視されたことは2点ありました。1点目は多くの人に見てもらえるホームページにすること、2点目は院長先生の顔写真を入れることです。

院長の近藤先生は「顔写真、名前、あいさつ文、趣味などを掲載しておく、患者さんはどういう先生が自分を見ているのか、あらかじめ分かるので安心されるようです」とおっしゃいます。「ホームページを見ていただいている患者さんは多く、患者さんから話しかけられることもよくあります。たとえば私は中日ドラゴンズのファンなので、中日ファンの患者さんとは話が盛り上がりやすい」。

検索サイトのトップに掲載されることで、多くの患者さんにご覧いただけることとお分かりになると思います。

**上位表示されなければ
ホームページをもつ意味がない**

せっかくホームページを作るのなら多くの人に見てもらえるように、とSEO対策を開始しました。実際にアクセス数をご来院につながっているのかを確認するために、こんどう歯科様では問診票でご来院のきっかけを集計されています。

これによるとホームページをチェックして来院された新患者の割合は右肩上がりに増加し、ご開業5ヶ月後に12.9%だったのが、9ヶ月後には24.9%まで上昇しました。検索エンジンで上位に表示されるにつれ、ホームページをご覧になって来院された割合も上がっています。



- 1 こんどう歯科のトップページ。院長先生の写真がすぐに目に留まる。キッズスペースの写真の部分はフラッシュで複数の写真が切り替わる。
- 2 Googleで「都立大学」「歯科」で検索した結果。
- 3 受付の台の下をうまく使って雑誌とリーフレット置き場に。長いシンプルなカウンターと余分なインテリアを除いた内装のため、物販と一緒に並べてもすっきりと見える。
- 4 最新機材を整備した特診室。窓際にはさりげなく中日ドラゴンズのマスコット「ドラア」君。
- 5 お話いただいた院長の近藤先生。



それ以外にもホームページをご覧になる患者さんに分かりやすくするために、できるだけ写真と文字を大きくしたページ作りにこだわり、情報もこまめに更新、追加されるなど定期的にホームページの見直しをされています。

また、来院される患者さんの年齢層は30歳代前半が多いこともホームページをよくご覧になる世代と合致しているようです。来院される子育て世代に合わせてキッズスペースを診療室内に広くとっていることも患者さんからの紹介につながっています。

きっかけはホームページ、そこからご来院、さらにご紹介まで次につながる工夫を院内外に施されています。



待合室、受付の工夫をご紹介します

「受付カウンターの配置」

今村血管外科クリニック様（大阪府門真市）

5月にご開業された今村血管外科クリニック様では外の出入り口と待合室の間に曇りガラスのパーテーションを設置し、外からは待合室が見えづらいようになっています。写真では見えづらいのですが、右端にのぞく広くとったカウンターは待合室にも通じており、2人の患者さんにも同時に対応できる十分な長さがあります。

待合室の椅子を受付に対して斜めに配置し、正面にはテレビが、その向かって左横には掲示板があるので、お知らせも自然に目に入るように工夫されています。外の出入り口と待合室の両方が見え、なおかつお待ちになる患者さんと目線が合いにくいことで受付スタッフは院内に気を配りつつ、安心して自分の仕事に専念できそうです。



「折込チラシの活用方法」

むしが歯科様（東京都大田区）

新規ご開業の告知方法として新聞折込、ポスティング、内覧会は必須となっている現代です。

こちらのむしが歯科様では内覧会の告知として、スタッフの心がこもったメッセージ付きのブラックボードに折込チラシを添えてご案内されておりました。こうすることでチラシだけをご覧になって来院された方も、通りがかりの方にも気づきやすく、大変好評だったようです。

またパートさんを含めたスタッフ全員の名刺を作成し、裏面に医院情報や地図を入れることでクリニックのご案内カードも兼ねるなど、細かなところにも気を配り医院のご開業を様々な方法で告知されております。



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
FAXで

0120-12-7716
0120-40-7716