



Welcome
to our
Clinic

医院様の受付・待合室を
ご紹介いたします

清潔感のある白いカウンターに青い扉がアクセントになっておしゃれな雰囲気。

くさか動物病院(埼玉県朝霞市:2012年2月ご開業)

代表からのご挨拶

「教育は、もっとも大きな価値をもたらす投資？」

入学式のシーズンを迎えておりますが、今年私の息子も小学校に入学します。これから彼は中学、高校、大学さらには、大学院まで行くかもしれません。子を持つ親がみな直面する問題として、「このさきどれくらいの学費がかかるのだろうか」という心配があります。しかし、彼がすばらしい人生を歩むための土台を築くことに、親として最大限の援助をしたいという気持ちでおります。

私が米国の大学で勤務していたときに感じたことなのですが、米国の学生の多くは、「(これだけの学費は払っているのだから)このくらいの収入のある職につきたい」という明確な目標があることです。両親からもそういった期待をされているようです。あきらかに、「学費は投資」という考え方が強く根付いているように感じました。逆に日本では、あまり学費(教育費)に対して、明確なリターンを期待していないように思えます。教育は、「親からの無償の愛」ということなのでしょう。

一方、会社に目を移してみると、ビスカでは今年初めて

新卒採用を行いました。会社としては、彼らに早く成長してもらい、生産性の高いメンバーになってもらいたいと願っております。そのためにはいかに効果的な社員教育を行うかにかかっているといっても過言ではないでしょう。ただ、ここで大切なことは、会社の教育が、本人の望んでいる成長に結びついているかということです。本人の望んでいないことは、いくら教育といっても、なかなか成果が上がらないからです。

ということで、ビスカでは、毎年「あなたの10年後のビジョン(ありたい姿)は何ですか」という課題を冬休みの宿題として課しています。未来のビジョンについて話し合うことで、より本人の目的・目標にあった教育ができ、成長につながるかと考えているからです。

この試みはスタートしてまだ3年目ですが、結果が出てくるまでには、まだまだ時間が掛かりそうです。しかし、私には、最も堅実な投資だと思えてなりません。

代表取締役 石田 伸道

ホームページ

活用事例



初めて来院された患者さんが、違和感をお持ちにならないページ作り

以前は電話会社の簡易ホームページを開設されていましたが、ビジネスをお声掛けいただきホームページを一新いたしました。「他の会社とも比較したところ、ページの制作費も意外と安く月間の管理費も安価でした」と、院長の犬塚先生はおっしゃいます。

いぬづか子供歯科クリニック様の95%の患者さんがクチコミでご来院されます。「当院のことや小児歯科について、ご来院前に確認いただくことを重視してホームページを制作されました。掲載する写真についても「医院の風景が現実に近いように、自分で写真を撮影しました。プロのカメラマンのようにきれいに撮ることはできませんが、初めてお越しただいた方が感じるギャップをなるべく少なくしたいからです」というように細かい点も配慮されています。

写真左:スマートフォンサイトではメニューをタッチしやすく配置し、イメージを喚起する画像を添付した。

写真右:トップページではキャラクターのワンちゃんがお出迎え。



いぬづか子供歯科クリニック様

静かな住宅地の中で1983年からご営業されている「いぬづか子供歯科クリニック」様。ご来院のきっかけの95%がクチコミです。患者さんが医院情報を集めやすいようにと2年前にホームページをリニューアルされました。アナログ面も大切にされつつ、スマートフォンサイトも立ち上げるなど、患者さん向けの情報を様々な媒体を通して発信されています。お母さんと一緒に子育てを応援してくださる犬塚先生にお話を伺いました。

いぬづか子供歯科クリニック
(院長 犬塚 勝昭先生)
静岡県浜松市東区半田町1471
[http:// www.inuzuka-kodomo-sika.jp/](http://www.inuzuka-kodomo-sika.jp/)

お話いただいた
院長の犬塚先生▶



スタッフが季節によって変えているボードとレントゲン室のドア飾り。

ホームページを作られてから、インターネット検索によるご来院の割合が大きく増えたわけではありません。しかしながら、「ホームページに掲載されている内容については事前にご了承されたから来院される患者さんが増えました。たとえば歯列矯正にかかる費用や期間の目安をあらかじめご確認いただいているので、こちらからの説明にご理解いただくのが早いと感じます」。スマートフォンサイトについては、スタッフや来院されるお母様の様子を見て制作を決められるなど、患者さんのご要望をスタッフからも聞き取って対応されています。現在の患者さんのお母様は20〜30歳

あらかじめ小児歯科をご理解いただいてのご来院が増加



外観

オリジナルリーフレットや塗り絵のリコールハガキ

診療室に入ると目を引くのはスタッフが手作りしている季節のボードです。お伺いした時はひな祭りのボードが飾られていました。3歳以上の子どもは一人で診療室に入るため、オープンな診療室の中にお絵かきや折り紙を院内に掲示している明るい雰囲気子どもへの気持ちと和ませます。診療室内には遊び場を設け、治療が終わった子どもがご褒美で遊べるお楽しみコーナーとなっています。

スタッフオリジナルのイラストで、楽しく治療内容などを案内するリーフレットは70種類に達しています。リコールハガキは塗り絵になっており、季節ごとに塗り絵大賞を選出し子どもにもメダルを渡されるなど、患者さんをご覧になるもの、受け取るものにコミュニケーションの工夫が感じられました。



オリジナルの情報リーフレット。スタッフ手書きのイラストを添えてわかりやすく説明。ホームページにはモノクロのpdfも掲載。



洗面台は子どもに合わせて低いつくりにしてある。



小児専門のため、子どもの恐怖心を少なくするために仕切りをなくし、さらに全体をひと目で見渡せ、死角を作らないようになっている。何か起こってもすぐにフォローできる体制にある。

担当営業から

小林 守

(東京営業部所属・静岡県担当)

スタッフの方々のモチベーションの高さが印象的な歯科医院様です。先生のブログ更新をいつも楽しみにしています。



代の方がほとんどで、中にはご開業当初の患者さんが母親となって親子二代にわたって通院されている方もいらっしゃいます。「お母様たちは子どもの歯と口のことので悩んでいるから来院されているので、その不安を取り除いて一緒に寄り添っていくことが私たちの役割だと思います。開業当初はむし歯治療が多かったのですが、最近では7割の子どもにはむし歯がありません。お母様方の子どもの歯への関心は高く情報をよく集めていると感じますし、ほとんどのお母様が仕上げみがきもされています。12歳の子どものむし歯が平均1.1本まで減らすことができたのは、歯科業界全体が努力してきた結果だと思えます。」院長先生をはじめとしたスタッフの真摯な姿勢が、遠方の患者さんを引き付ける大きな魅力となっています。

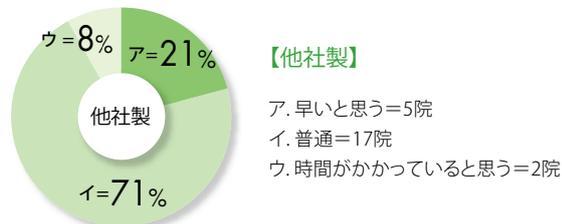
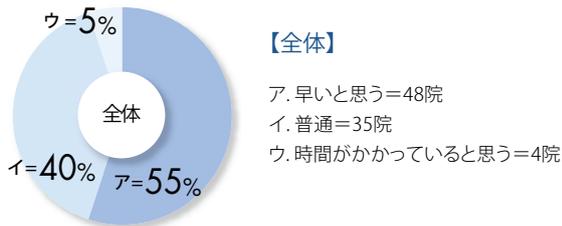
カルテファイルについて

ビスカといえばカルテファイルですが、どのようにお使いなのか。どのような感想をお持ちなのかを調査いたしました。

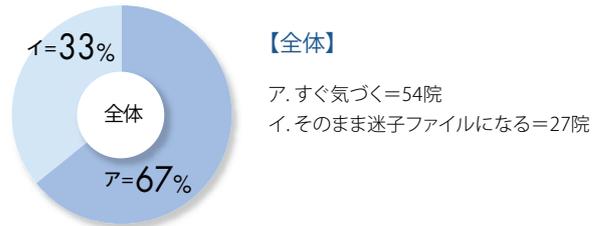
N=88 (内訳: 一般内科6院、歯科医院43院、薬局3局、動物病院36院)

お使いのファイルはビスカ製ですか? **ビスカ製=64院(73%)** **他社製=24院(27%)**

1. スタッフのカルテ検索時間は?



2. カルテの入れ間違いに気づきますか?



	全体	ビスカ製	他社製
平均	86.04点	87.65点	81.43点

全体にビスカ製のカルテファイルをお使いの先生のご満足が高い結果となりました。ご要望として、「カルテをファイルで管理するのはもう古いのでは」「診察券を取り込ませるだけでカルテが出てくるシステムがほしい」といったITシステムへの移行を思わせるご意見から、「キャラクター付きのスタッフがウキウキするようなファイル」「カルテを間引くときにスムーズにできる方法」といったスタッフの作業を楽しく負担軽減につながるような工夫があればといったご意見もいただきました。ビスカ製のファイルは予想以上に高い評価をいただいております。これからもカルテファイル業界のトップリーダーとして、商品改良、工夫を続けてまいります。今後もご意見、アイデアをお寄せいただければ幸いです。

… 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

御菓子 花岡 胡桃の醍醐味
15個入り

長野県のお菓子屋さん。ひとり分ずつ小分けされているチーズケーキなので土産にも最適。

<http://www.okashi-hanaoka.jp/>



… プレゼント当選者発表 …

1304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。

- 伊藤久右衛門 宇治抹茶生チョコレート&ラングドシャ
- ・小守歯科(千葉県いすみ市)
 - ・足立産婦人科(愛知県一宮市)
 - ・医療法人社団 山田外科医院(香川県仲多度郡琴平町)
 - ・有限会社あるば あるば動物病院(島根県出雲市)
 - ・いぶすき歯科医院(鹿児島県指宿市)

図書券

- ・ふなぼり動物病院(東京都江戸川区)
- ・ひらの歯科医院(東京都杉並区)
- ・西園分寺動物診療所(東京都国分寺市)
- ・補天堂あおき歯科医院(岐阜県岐阜市)
- ・せんざい歯科クリニック(奈良県天理市)

敬称略

Visca News

本社移転のお知らせ

2013年4月1日から下記に本社を移転いたします。今回の移転を機に、社員一同心を新たに、お客様のご期待にお応えできるよう一層努力いたします。同日にはビスカ創業以来初めての、新卒の新入社員が3名、営業として入社いたします。研修を経て先生方のもとにお伺いすることになりますので、ご指導、ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

移転先

〒160-0022 東京都新宿区新宿6-24-20 Welship東新宿10F
TEL:03-5292-5151 (代表) FAX:03-5292-5150
TEL:0120-12-7716 FAX:0120-40-7716 (フリーダイヤルは変わりません)



展示会で報告

2月には名古屋で中部デンタルショーが開催され、弊社も参加いたしました。また4月6日、7日には近畿デンタルショーが大阪にて、5月25日、26日には九州デンタルショーが福岡にて開催され、弊社も出展いたします。お近くの先生には展示会のご案内のチラシをニュースレターに同封しておりますので、ぜひお立ち寄りください。ブースデザインも一新してお待ちしております。



動物スタンプ クイックスタンプのご案内

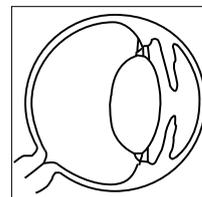
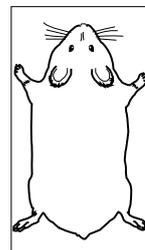
スタンプ台いらずの浸透印のクイックスタンプは、おかげさまで多くの先生からご愛顧いただいております。犬、猫の定番スタンプはもちろん、歯式、眼科用、鳥、ウサギ、ハムスター、フェレットなど全29種類をご用意しております。

また、診療科目を問わず、新たなデザインをご希望の先生は、新デザイン制作の参考にさせていただきますので、ぜひ今号のアンケートに図柄などをご記入ください。

詳しくは弊社ホームページをご覧ください。



検索:「ビスカ クイックスタンプ」



【ハムスター背面と瞬膜断面】

ニュースレターへのご意見

今回も多くのご意見をありがとうございます。

- みむら動物病院さんのドライブスルーの設備は、今までなぜ気が付かなかったのかと「目からウロコ」でした。(動物病院)
- みむら動物病院さんのドライブスルーはよいアイデアだと評判が良かったです。(歯科)
- 診療予約システムやスマートフォンなど、都市の病院ではすぐ良いと思いますが、おじいちゃん、おばあちゃんが多いのであまり必要性を感じません。こういう動物病院で使われている事例があれば見たいです。(動物病院)
- システムの実践事例や導入のタイミング(患者数、売上など)を具体的に知りたい。(動物病院)
- どんなことに苦労しているのか、他院様の工夫をうかがいたいです。受付内側(スタッフ側)の配置、デスクの上などを見てみたいです。(歯科)
- もっといろいろな病院、診療所のカルテやレントゲンなどの、整理方法など紹介してほしいです。(医科)
- 他院の取り組みに刺激を受けます(歯科)

→科目を問わず、みむら動物病院様のドライブスルーに高い反応がありました。ビスカ製品にこだわらず、良いと感じた工夫はどんどんご紹介させていただきます。ニュースレターは取材をご快諾くださるクリニック様がいらっしゃらないと成り立ちません。あらためて取材をお受けいただきましたクリニック様に感謝申し上げます。



導入事例

患者さんをファンにするイベント企画特集

「歯医者さんに変身してみよう！」

お子さまとご家族が一緒に参加できる夏休みのイベント

「このお人形、むし歯があるよ」「お水が出るー」院内各所に子どもたちの楽しそうな声が響きます。浅草にほど近い下町、台東区でご開業されていることぶきわたなべ歯科医院様では、歯科医院のお仕事体験「歯医者さんに変身してみよう！」を夏休みの時期に開催されています。

今年で3回目となるこのイベントは、ことぶきわたなべ歯科医院のクローバースキッズ®の子どもを対象に参加者を募り、当日は抽選で選ばれた3歳から10歳までの子ども14名が保護者のみなさんと一緒に参加されました。クローバースキッズ®とは、PTC（歯科衛生士が歯ブラシ・デンタルフロスなどで歯のクリーニングを行う）とフッ素塗布のために、定



ことぶきわたなべ 歯科医院様

子どもが職業体験をするテーマパークが人気を集めています。銀行員やハンバーガーショップの店員、獣医師や歯科医師など、リアルな空間で体験できるところが魅力となっているようです。

今回はご自身のクリニックを、1日だけ子どもたちのために歯科医院のテーマパークに変えて、イベントを開催されている台東区のことぶきわたなべ歯科医院様をご紹介します。

ことぶきわたなべ歯科医院
(院長 渡邊 徹也 先生)
東京都台東区寿2-3-6
[http:// kw-dental.com/](http://kw-dental.com/)



ことぶきわたなべ歯科医院のスタッフ。前列中央の男性が院長の渡邊先生。

スタッフの役割分担も手慣れたもので、写真撮影担当とタイムキーパーが全体を見渡しながら院内を動いて時間の流れを管理し滞ることなく終了しました。

帰りには数社の取引会社さんからご協力いただいたという、歯みがきグッズやキシリトール入りお菓子などが入った豪華なお土産が用意されています。終了後のアンケートも全員の保護者のみなさんが「大変満足」とお答えになるなど、子どもにもご家族にも喜んでもらえるイベントになっています。

すべて医院スタッフが準備して盛り上げる

企画、全体の構成、内容などの事前準備はすべて院内で行われています。院内にポスターを貼って、イベントの告知を行い

期的に通院される子どものキッズクラブです。

クローバーズキッズ®の子どもたちにはデンタルノートこども用が配られ、毎回の健診内容を記録していきます。ことぶきわたなべ歯科医院様では生えた歯、抜けた歯、みがき残しを上手に色分けして記入され、おうちの方からも好評です。

満足度が高い5つの体験ゾーン

当日はまず、歯医者さんの制服に着替えます。子ども用の白衣と帽子で気分はすっかり歯医者さんの子どもたちは3人ずつのチームに分かれて、5つのコーナーを回ります。「指模型を作ってみよう！」「歯のお掃除を体験してみよう！①②」「お口の体操をしてみよう！」「歯についてのお話し」といったコーナーを1〜2人のスタッフと院長先生が担当し、それぞれ15分の持ち時間の中で歯医者さんのお仕事を体験できるよう工夫されています。

普段は歯型をとるための石膏で自分の指の模型を作ったり、フアントム君というお口のマネキンの歯にお薬を塗ったり、バキュームやシリンジを用いてマネキンの口腔内清掃を体験します。実際に治療に使用する機材を使うので、もちろん水も出ますし、音も出ます。子どもたちはそのたびに前にのめるように、マネキンのお口をのぞき込みます。

- 1 まず大人も子どもも、だ液をとってむし歯リスクのチェック。
- 2 チーム分け表。タイムスケジュールを細かく設定。
- 3 特に人気の高かったマネキンを使った歯医者さん体験。
- 4 お母さん方も興味深々。
- 5 全ユニットを回ったらネームカードにシールがもらえる。このネームカードもスタッフの手作り。
- 6 全員で記念撮影。
- 7 定期健診を受ける子どもにお配りしているデンタルノートこども用。蛍光ペンをうまく使っておうちの人にも分かりやすいように工夫されている。



毎月ディスプレイが変わるので見るのが楽しい商品ラック。



ます。そのあいだに子ども用白衣、機材、協賛企業からのお土産の手配、当日のタイムスケジュールなどすべてスタッフの齊田さんを中心に院内の全員で準備されています。

子どもはもちろん、保護者自身も普段は触れる機会がない器具に触れ、より一層歯科医院に親しみを覚えられたようです。アンケートには「歯科治療への恐怖がなくなり良かったと思います。」「子どもの歯が80歳になってもよい歯であるよう、ご指導いただきたいと思います。」「など、感謝とこのイベントを続けてほしいというご意見がほとんどで、ご支持の高さが伺えます。

自院をイベント会場に変えて、地域に歯科知識を還元する仕組みを作られたことぶきわたなべ歯科医院様のアイデアと行動力が集結したイベントであると感じました。



待合室、受付の工夫をご紹介します

「待合室の棚あれこれ」

雑誌や販売グッズはどこに置かれていますか。待合室で過ごす患者さんが気持ちよく過ごせるように、どのクリニックでも整頓、展示の工夫をされていると思います。どのような棚を、どのようにご利用されているのかご紹介いたします。



写真②



写真①

「待合室に専用の棚を置く」

みむら動物病院様では待合室に動物のフード専用の棚を設け、スタッフ手作りの分かりやすいPOPを付けられています(写真①)。説明コメント付きなので飼い主さんが選ぶときの参考になりそうです。また、ことぶきわたなべ歯科医院様は外からも見える位置に専用のラックを設け、月に一度レイアウトを変更されています(写真②)。定期健診で来院するたびに位置が変わるので、患者さんご自身の目線の位置にある商品だけではなく、結果的にすべての商品をご覧いただけることになります。

「受付カウンター下に棚を設置」

こんどう歯科様では雑誌やリーフレットは患者さんが椅子に座った時に見えるように下の位置に置かれています(写真③)。上から二段目の棚は患者さんが鞆置きとして使用できるように奥行きが広がっています。その横には立った患者さんからも見えやすいように歯科グッズが並べられています。



写真③



写真④

土屋動物病院様でもカウンター下にカタログや患者さん向けの便利グッズ(ゴミ袋など)、リーフレットを置かれています(写真④)。これだけの量を待合室に出すと場所をとりませんが、カウンターの下なら邪魔にならず、スタッフに聞こえにくい場所に置くことも利点の1つと言えます。



写真⑤

「壁面に棚を設置」

後付けする場合は、壁面に雑誌専用の棚を設置するだけで待合室がすっきり見えます(写真⑤)。こちらのみむら動物病院様ですが、入り口を入ってすぐ目に入る大きなテレビの下に並べられているので初めて来院された方にもすぐに分かります。幅の狭い棚のようにになっているため、小ぶりのリーフレットなどを置くスペースとしても活用されています。

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
0120-12-7716

フリーダイヤル
FAXで
0120-40-7716