



優しい茶色がベースの、日差しにあふれた明るい待合室。

タム動物病院様（東京都練馬区：2002年10月ご開業）

## 代表からのご挨拶

### 「夢が描けなくても、仕事に励む」

ビスカでは、毎年冬休みに「10年後のビジョンと来年の目標」という宿題を社員に出しています。10年後のビジョンという“夢”を描いてもらい、その実現に近づくことをふまえて、来年一年間の目標を決めてもらうためです。私は、「この宿題は仕事の一環で、一人になって真剣に考えてください」と毎年言っています。そして、冬休み明けの初日に、それを各チームのメンバーとシェアしています。会社経営としてこのようなことをしている理由は、個々の夢やビジョンと会社の進む方向とを出来る限り近づけるようにしたいからです。

しかし、なかなかこのような未来のビジョン、“夢”を描くことが難しい人もいることに気づかされました。先日NHKのTV番組に、今飛ぶ鳥落とす勢いのパズドラの制作会社、ガンホー・オンライン・エンターテイメントの森下社長が出て次のようにおっしゃっていました。「僕は若い時代には全く夢も希望もなかった。それでも生活のためいろいろな仕事を転々としたが、どの仕事も100%と言い切れるくらい一生懸命にやってきた。その経験が今、ゲームのソフトウエ

アーの開発という全く違う仕事をしていても生きている。だから、仮に夢が見つからなくとも、今の仕事を精一杯やることです」また、京セラの稲盛会長も著書の中で、人間を成長させ魂を磨くには、仕事という行を通して行うことがもっともよいとおっしゃっています。

かくいう私も35歳まで放射線物理学の研究生生活をしていましたので、経営という全く畑違いの仕事をし始めたころは、ビジョンなどを全く描きませんでした。しかしながら一生懸命に仕事をやる中で、少しずつ自分の未来を意識できるようになってきました。

夢やビジョンを強くもって、そこに向かって努力することが一番よいのは変わりません。ただ、今自分に夢やビジョンがなくても、焦らず目の前の仕事を一生懸命頑張っていけば、いつか道が拓け夢やビジョンに繋がっていくものだとは私は思います。

皆様にとって、よい一年になりますことを、心よりお祈り申し上げます。

代表取締役 石田 伸道

予約システム、ホームページ

活用事例



対面予約を重視しながらWEB  
アポ帳で上手に管理

しずくいし歯科医院様で重視されているのが「やさしい診療」。お話を伺い  
 する中で「患者様との信頼関係」という  
 言葉が何度も出ましたが、顔の見えな  
 いWEBよりも声の聞ける電話、目を  
 見て話せる受付、というように直接のコ  
 ミュニケーションを非常に重視されてい  
 ます。「ご予約はお電話や、診療終了後  
 に次回のご予約を受付でお伺いするの  
 がほとんど」ですが、患者様の利便性を  
 第一に考えてコミュニケーションをとれ  
 るチャネルのひとつとして、インター  
 ネットで患者様が予約を取れるMR、  
**WEB予約V**を導入されています。患者  
 様の3割ほどが登録されており、50件  
 に1〜2件の患者様がインターネット  
 経由でご予約されています。

予約システムのライン組は見やす  
 いようにシンプルに構成されていて、  
 WEB上のアポイント帳の感覚で活

しずくいし歯科医院様

しずくいし歯科医院様は新大阪から電車で40  
 分ほどの静かなホームタウン、箕面(みのお)  
 でご開業されています。院長の栗石先生が子  
 供のころから訪れ、親しんだこの場所で4年前  
 にご開院されました。「以前の勤務先がビス  
 カのファイルだった」ため、カルテファイルの  
 導入をはじめから決められていた栗石先生。  
 「(カラーシートの)千番台があらかじめ印字  
 されたので、ファイルにセットするのがとても  
 楽になりました」。ファイルに対するご信頼か  
 ら発展して、ホームページと予約システムも  
 導入いただきました。

しずくいし歯科医院  
 (院長 栗石 毅 先生)  
 大阪府箕面市箕面6-9-6  
[http:// www.8341shizuku.com/](http://www.8341shizuku.com/)

歯科医師と歯科衛生士に分かれたシンプルな予約ライン。



栗石院長先生(1列目中央)とスタッフ

うに、診療圏外からのご来院にホーム  
 ページが効果を上げているようです。  
 ネットを見てご来院に至る患者様は全  
 体の6〜7割。かなり多くの患者様に  
 注目されています。

スタッフからは、「応募しようとする  
 医院のホームページを確認した中で、  
 しずくいし歯科医院のページが一番  
 すっきりしていて、情報がトップページ  
 に並んでいるので分かりやすかった」  
 との声がありました。充実した医院の  
 ホームページは応募の大きな動機にな  
 ります。

特に先生が頑張っているの  
 はブログページ。ほぼ毎日、診療に直接  
 つながらなくても、日々の出来事をつ  
 づらっていて、院長先生をはじめとし



情報と歯科グッズが満載の受付。見ているだけで楽しくなる。

用されています。受付スタッフは分かりやすいようにコメントを入れたり、患者様がインターネット経由でご予約された時間ではご希望の診療内容に対応できない場合には患者様にご連絡したりと、ご予約の管理をされています。予約システムは受付のパソコンのみで操作し、月160人にのぼる新規の患者様にご対応されています。

**ホームページは意識してママに更新し、手をかける**

「開院当初は近隣の方のご来院がほとんどでしたが、今ではホームページをご覧になった方がお車でご来院されることが増えています」とおっしゃるよ



空いている壁の前には棚を置き、リーフレット、植物、歯科グッズなどを配置。壁面の棚に物を集めることで待合室が広く見える。



バックヤードにきれいに並んだカルテファイル。



トップページに情報ごとに作ったバナーを並べたホームページ。

**担当営業から**

**甲斐 勝森**  
(大阪営業部所属:大阪府担当)

ご開業当初から癒しの院内環境と最新の治療を追求されており、弊社の商品にも積極的にご意見をいただいております。いつもありがとうございます。



た医院全体に親近感を感じます。院長先生ご自身が患者様から「後光がさしている優しいお顔」と言われるくらい穏やかな方なので、来院するとより一層親しみを感じるのもファンを増やしている一因のようです。

患者様に「親切に対応し、情報を多く差し上げて、できる限りの治療をご提供する」ために、最新の機器類を取り揃え、WEBの最新技術も積極的に取り入れられています。直接のコミュニケーションを一番重要視されていることが、しずくいし歯科医院様の大きな特徴です。デジタルとアナログのバランスのとおり方がファンを増やし続けるコツのひとつと言えます。

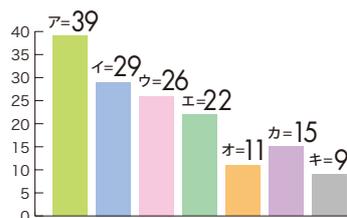
## 患者さんとのコミュニケーションについて

カルテや診療明細をはじめ、何もかも電子化が進んでいます。その中でどのようなツールを使って、患者さんに症状の説明や治療方針をご説明されているのかお伺いしました。

**N=86** (内訳：一般内科2院、歯科医院48院、薬局3局、動物病院33院)

### 1. 患者さんに診療内容をご説明したり、予防接種、投薬の記録を残すために、お使いのツールがありましたら教えてください。

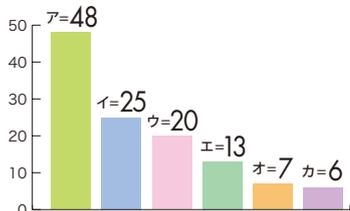
- ア. 検査結果の用紙=39院
- イ. 製薬会社などが作成した症例説明リーフレット=29院
- ウ. ワクチン、予防接種、診察、投薬の記録を残す手帳=26院
- エ. クリニックオリジナルの症例説明リーフレット=22院
- オ. PCのコミュニケーションソフトで出力した用紙=11院
- カ. 特に用意していない=15院
- キ. その他=9院



### 2. 診療記録や予防接種記録を残せる手帳の印象を教えてください。

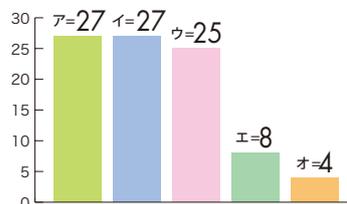
#### 【プラスの印象】

- ア. 患者さんやご家族の治療意欲の向上=48院
- イ. 患者さんやご家族が喜ぶ=25院
- ウ. 必要である=20院
- エ. 患者さんの囲い込み、ファン化へつながる=13院
- オ. 記入することでスタッフの教育になる=7院
- カ. クチコミ来院が増える=6院



#### 【マイナスの印象】

- ア. 患者さんが持つてくるのを忘れる=27院
- イ. スタッフの手間が増える=27院
- ウ. 記入が面倒そう=25院
- エ. 使い方の想像がつかない=8院
- オ. 必要ない=4院



何らかの用紙、手帳を患者さんにお渡ししているクリニックが多くいらっしゃいました。症状説明のリーフレットにしても、オリジナルで制作していらっしゃるクリニックが4割を占め、患者さんへの説明に工夫を凝らしている様子がうかがえます。また、診療や予防接種の記録を残せる手帳の印象をお伺いしたところ、多くのクリニックから患者さんやご家族の治療意欲の向上につながる、とご意見をいただきました。患者さんの持参忘れ、スタッフの手間が増えるなどをご心配されるクリニックもありますが、必要か必要でないかの項目で見ると、8割以上の先生が必要とお考えです。

診療科目によって手帳の形態は変わってきますが、「クリニックと患者さんをつなぐ」という原点は同じです。科目を問わず患者さんとのコミュニケーションを工夫されているクリニックを、これからもニュースレター誌上にてご紹介してまいります。

#### … 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。

#### 今回のおやつ

スナッフルス  
チーズオムレット、蒸し焼きショコラ 各8個

柔らかい口どけが人気の  
チーズスフレと  
チョコレートスフレ。



<http://www.snuffles.jp/>

#### … プレゼント当選者発表 …

1310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。

#### 甘泉堂 生チョコ大福20個入り

- ・ハート薬局 嘉瀬町店(佐賀県佐賀市)
- ・あさひ動物病院(大阪府大阪市旭区)
- ・歯科クリニックみよし(静岡県裾野市)
- ・きよときペットクリニック(山口県山口市)
- ・すずきデンタルクリニック(新潟県新潟市)

#### 図書カード

- ・いはば歯科医院(東京都品川区)
- ・伊藤ペットクリニック(石川県河北郡内灘町)
- ・中央公園レディースクリニック(栃木県宇都宮市)
- ・こばやし歯科(滋賀県米原市)
- ・あい動物病院(埼玉県川越市)

敬称略

# Visca News

## 日本ビスカ 創立30周年記念イベント

おかげさまで当社は2014年9月で創立30周年を迎えます。30年前に石田和道が立ち上げ、現社長の石田伸道が引き継ぎこの日を迎えることができたのも、ひとえに全国のご開業されている院長先生やスタッフの方々と取引先様のご指導、ご鞭撻のおかげであり、改めて御礼申し上げます。

お世話になりました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と、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の2氏にご依頼しております。講演会については添付のチラシをご覧ください。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)

### 【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)

お問い合わせ窓口

**0120-18-7716**

(業務部/佐々木 祥恵まで)

## Mr.WEB予約V 新機能追加ニュース

### ななめ予約機能

検査と診察・診察とスケーリングなどの2つの枠を自動で取得する機能。

### 予防接種予約時の種類数制限機能

1種以上や4種以内などを制限できます。

その他、新機能を4つ追加し、より使いやすくなりました。

## 新カタログ完成のお知らせ

2014年版の弊社の総合カタログが完成いたしました。ご要望をいただいたクリニックにお送りいたしますので、お気軽にお申し付けください。

## 消費税対応について

2014年4月1日(火)から消費税が現行の5%から8%に上がります。**3月28日(金)の17時以降のご注文に関してはすべて8%で起票**となるため、在庫品につきましては3月28日(金)17時までに、在庫品以外は納期をご確認の上、3月末日までに納品が間に合いますよう、お早めにご注文をお願いいたします。この件については改めてFAXやホームページなどでお知らせいたしますので、今後のお知らせにご注意くださいますようお願い申し上げます。

## 展示会のご案内

昨年11月に開催された動物臨床医学会年次大会で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。



### 今後の出展予定

#### 【第37回中部日本デンタルショー】

2014年2月15日(土)、16日(日)

(吹上ホール)

※講演会を開催予定です。お気軽にお立ち寄りください。

#### 【近畿デンタルショー2014】

2014年3月15日(土)、16日(日)

(大阪南湾ATCホール)

### 記録手帳のリニューアル もう少々お時間ください

前号でお知らせした動物病院向けの記録手帳のリニューアルですが、制作が遅れているためもう少々お待ちください。詳細が決まり次第お知らせいたします。

## 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。

- 社長さんからのご挨拶をいつも楽しみにしています。心に響きます。新人に読ませたい。(動物病院)
- 誕生会のある会社、素敵だと思います。雇用者側となった今、貴社社長のご挨拶、勉強になります。(動物病院)
- ページ数、内容とも、とにかく読みやすい!石田さんのコラムは好きです。(歯科医院)

→代表のご挨拶がご好評をいただきました。コラムの頭にあったとおり当社では月一回の社内勉強会があり、代表が提示するテーマについて社員が意見を交換しています。社歴、職種が違う社員が参加するので、部門を越えた相互理解につながっています。

- ホームページ改善前と改善後の病院の反応をまとめたアンケートがあれば見たい。(動物病院)
- 毎回参考にしています。手帳の記入例・実用例を見たいです。(動物病院)
- 狭い待合室での工夫など、特集してほしい。なぜかすっきりしません。(歯科医院)

→ご意見ありがとうございます。これからも具体的な目に見える工夫と小さな気づきにくい工夫の両方にスポットを当てることを意識して、取材・編集してまいります。



# ホームページ クローズアップ



キーワード  
①

## プロカメラマン

ひと昔前は文字だけのホームページが主流でした。徐々にホームページを作る人が増えてくると写真をちりばめたページが増え、最近ではプロカメラマンに撮影依頼されるクリニックが増えています。WEBに掲載し全国の人の目に留まる可能性を考えると、できるだけきれいに見える角度で撮影された写真の方が好印象を与えることは言うまでもないでしょう。

ご紹介するタナカ歯科・こども歯科様は、「新しい院内を患者さんにも見てほしい」というご要望があり、プロカメラマンのパノラマ撮影を取り入れました。駐車場・外観から始まり、院内に入ると受付を通り診療室まで見渡せます。ホームページをご覧になる患者さんへご自宅にいながら院内を360度見渡すことができ、実際に院内を探索したかのよう

## タナカ歯科・こども歯科

医療法人 デンタルアソシエイツ



tel. 0952-52-4118  
〒842-0031 佐賀県神埼郡吉野ヶ里町  
吉田839-2 (地図を開く)

診療WEB予約はこちら

診療について

医院について

院内ツアー



360°  
パノラマツアー

フォトギャラリー

院内見取り図

●診療科目： 歯科・小児歯科・矯正歯科・審美歯科・ホワイトニング  
歯周病治療・訪問診療・予防歯科

●診療日時：

	月	火	水	木	金	土	日・祝
09:00～13:00	○	○	○	○	○	☆	-
14:00～20:00	○	○	○	○	○	-	-

☆08:30～13:00

●新着情報：  
【2013/1/28】  
鳥の声やせせらぎの音などアルファ波を発生させる癒しの音楽をBOSE SOUNDで楽しんで頂けるようになりました。待合室、トイレ、こども診療室、一般診療室でそれぞれ異なる音楽が流れています。

【2013/1/16】  
光庭にクリスマスイルミネーションを設置しました。

Copyright 2013 タナカ歯科・こども歯科

## 写真の活用法と 医療広告ガイド ライン改正

写真をうまく活用してホームページを制作されるクリニックが増えていきます。プロカメラマンにしか撮影できない手法で院内をくまなくご紹介するページや、文字よりも写真を重視したホームページなど、具体例をご紹介します。

また、厚労省の医療広告のガイドラインが昨年9月に改正されたことを受けて、大手検索サイトでもリスティング広告掲載の基準が厳しくなっておりますので、先生方に関わるWEB情報もまとめました。

プロ  
カメラ  
マン

ナビゲーション  
に写真を  
入れる

医療広告  
ガイド  
ライン

キーワード  
③

## 医療広告 ガイドライン

がありません。端末の進化に合わせて検索する側の使いやすさも考慮することで、情報のバリアフリーにつながっています。

最後に昨年9月に改正された医療広告ガイドラインについてです。ご承知のように医療機関のバナー広告を通じてホームページの表現規制が強化され、禁止される表現例が細かく規定されました(別表)。手術前後の症例写真の掲載、患者である著名人の紹介、患者さんの体験談の紹介、費用を強調すること、など具体的な禁止事項が多岐にわたっています。現在リスティング広告(検索したときに上下、左側に出るバナー広告)をお申し込みされているクリニックは、ホームページの内容を細かくご確認されること



うな気分を味わえます。

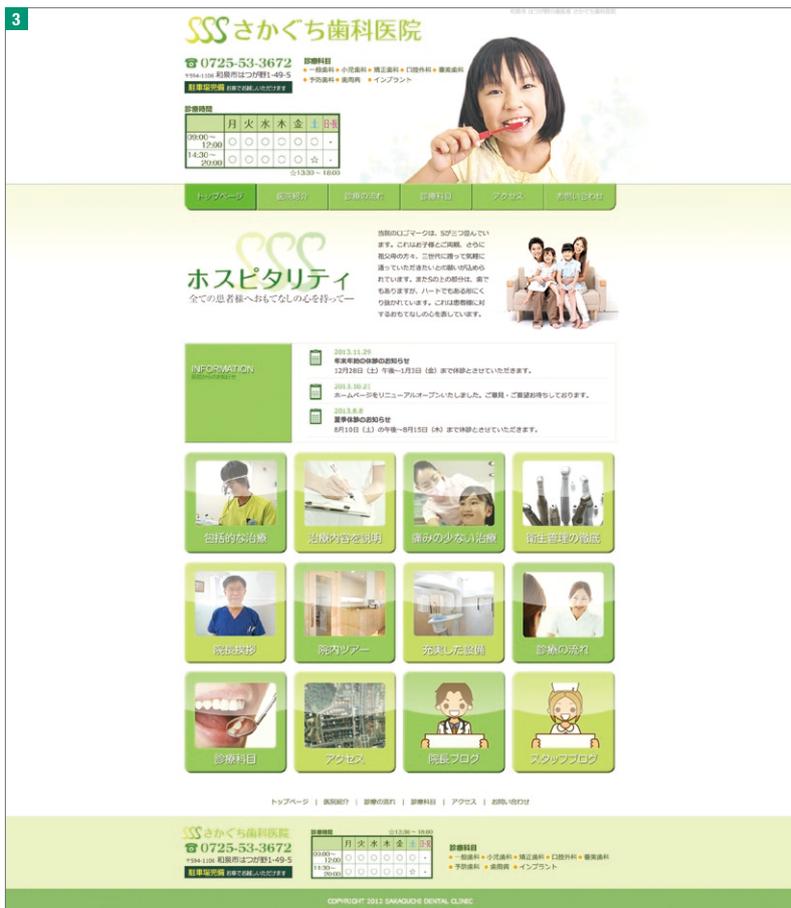
ヘッダーに「夜8時まで診療」「車椅子対応」「屋根付きの駐車場あり」などの特にお伝えしたい情報を、文字ではなくアイコンで並べているのも工夫のひとつです。目に付きやすい右上に連絡先と住所、フッターには診療時間など必要最小限の項目に限定することで、院内のパノラマ写真が存在感を増します。



## ナビゲーションに 写真を入れる

トップに歯みがきをしているお子さまの画像、その下でロゴマークの由来を説明してクリニックの思いをお伝えしているのはさかぐち歯科医院様。写真は大きく、ページ内に数多く配置され、かつ余白も充分取られているので、整然として目的のページが探しやすいように配慮されています。

トップページの上部にはページのご案内のナビゲーション、下部にはクリニックの特徴を写真を配置したナビゲーションが並んでいます。そのため患者さんはこの写真を見て、見たいページを直感的に探すことができます。この大きな写真付きナビゲーションは、スマートフォンの小さな画面の中でも活躍します。スマートフォンでPCページを見た時、ナビゲーションが大きいので指でタップしやすいので、いちいち画面を拡大する煩わしさ



- 1 タナカ歯科・こども歯科様のトップページ。
- 2 院内ツアーはナビゲーションの文字も表示される。
- 3 さかぐち歯科医院様のトップページ。クリニックのコンセプト、患者層が明確に打ち出されている。

### 禁止される表現例

- 手術前後の写真等による治療効果（広告できない事項の暗示的表現）
- 著名人が当該医療機関の患者であること（優良誤認とされる広告）
- 他の医療機関と比較して優良であること（比較広告）
- 患者の体験談を紹介すること（客観的事実であると証明できない広告）
- 費用を強調すること（品位を損ねる内容の広告）

「医療広告ガイドライン」厚生労働省  
<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/isei/kokukusei/dl/shishin.pdf>

をお勧めいたします。  
 検索サイトのYahoo! JAPANではリストイング広告について、このガイドラインを守らない医療機関は掲載不可、掲載停止とする旨を発表しており、今年の1月6日から運用開始予定です。なお、今回は農水省管轄の動物病院などは対象外ですが今後の広報にご注意ください。  
 以上は当社にホームページ保守をご依頼されているクリニックにはすでにご連絡しておりますが、「今持っているページは規制の対象になるのか」「この表現は大丈夫なのか」など、ホームページに関するご相談もお受けいたしますのでお気軽にお問い合わせください。



## 待合室、受付の工夫をご紹介します

### 「キッズスペースの折り紙」

中園医院様（埼玉県狭山市）

キッズスペースと言えばおもちゃや絵本が置いてあるスペースを思い浮かべますが、内科、小児科、皮膚科、眼科を診療していらっしゃる中園医院様では木製の机と椅子を置き、おもちゃのかわりにぬり絵と折り紙を置かれています。「患者さん同士の感染を防ぐために考えた結果」と眼科の水村先生がおっしゃるように、折り紙やぬり絵であれば患者さんにお持ち帰りいただけるので、接触感染を予防できます。ぬり絵の絵柄を数種用意し、幅広い年齢層の子どもが楽しめるような気配りもされています。



### 「雑誌の平置き」

ちかしげ歯科クリニック様（大阪府吹田市）

雑誌はどこに置かれていますか？ラックに入れて待合室に置かれるクリニックが一般的かと思いますが、ちかしげ歯科クリニック様ではソファの前のテーブルに平置きにされています。「ひと目でどのような雑誌や新聞が置いてあるのかわかり、かつ手に取りやすいようです」と院長の近重先生はおっしゃいます。

雑誌のラインナップは受付スタッフが患者さんに合わせてとりそろえ、乱雑にならないように整理整頓を心がけていらっしゃいます。

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

お問合せは  
フリーダイヤル  
電話で

フリーダイヤル  
0120-12-7716

フリーダイヤル  
0120-40-7716

イテニ ナ ナイロ  
シジュウ ナ ナイロ