

TOTAL

VISCA®

BRANDING



ホームページ



スマートフォンページ



診察券 クリニックカード

ネイビーに統一した落ち着いたデザインです。
(あらかわ歯科医院/神奈川県横浜市/2016年4月開院)

VISCA NEWS LETTER

ビスカ ニュースレター 2016.07

Volume
101

採用は慎重に!

代表からのご挨拶

どこかの転職サイトで「転職は慎重に!」というキャッチコピーがありました。私は採用する企業側として「採用は慎重に!」と自分に言い聞かせています。ビスカの離職率は低い方だと思いますが、それでも退職の申し出があるたびに、たいへん落胆します。これまで一緒に頑張ってきた社員が辞めるというのは、おめでたい理由で辞める場合を除いては、精神的に辛いものです。

これを経営の視点で考えると、それまでその人を一人前にするために教えてきたことがすべてご破算になってしまいます。培ってきたノウハウや人脈、信頼ほかたくさんのが失われます。この損失は、本当に大きいと感じています。また、退職するその人にとっても同様で、キャリアにリセットが掛かるだけでなく、所得が下がることも覚悟しなければなりません。履歴書でも転職歴が多いことはマイナスの評価につながります。であればこそ、会社にとっても、採用される人にとっても、採用は慎重に行いたい!

では、採用するときに、応募者の何をみるのでしょうか? 私が経営の師と仰ぐ人の言葉に「誠実さを補うスキルはない」というのがあります。誠実さは、採用の大前提だと思っています。その誠実さをどのように見極めるかなのですが、私は半日くらい時間をかけてその人と話をすることにしています。仕事への姿勢だけでなく、日常のこと、家族のこと、読む本や、それこそ趣味にいたるまでたくさん話をします。そこまで話をすると、応募者が面接用

に準備してきたトークも底をつき、誠実さを含めその人の人間性までが見えてきます。

さて、誠実さはベースとして必要ですが、やはり仕事の遂行能力の見極めも同様に大切です。人の能力は履歴書だけではわからないので、できるだけ実地で見ようとしています。たとえば業務部であれば、一日アルバイトにきてもらい、実際の業務を通して、タイピングのスピードや、受け答えや事務処理の的確さを評価しています。また、ホームページの営業やディレクターは、非常に高いコミュニケーション能力(接客として気持ちの良い会話ができ、そして相手の真意を察する力)が求められます。しかも、この能力は入社後のトレーニングでは向上させることがたいへん難しいので、その資質を持った人を採用するよう努めています。そのために、応募者にはたいへん厳しいのですが、できるだけ実践に近い形式でロープレを行ってその能力をみるようにしています。

ビスカでは雇用のミスマッチを防ぐため、採用活動を行うたびにそのスクリーニング方法を見直しています。採用には手間と時間がかかりますが、長い目でみれば重要な投資だと思いつけています。企業の成長発展に人材採用と育成は欠かせません。自社にとっても、採用される人にとっても互いに一番良い選択となるようその努力は続けていきたいと思えます。

代表取締役 石田 伸道



ビスカ商品導入クリニック

猿島厚生病院 様

SASHIMA KOSEI HOSPITAL

今回お伺いした猿島(さしま)厚生病院様は病床数235床、ご開業が昭和37年という歴史ある精神科、神経内科の病院です。広い敷地内に100台分の駐車場、病棟、デイケア、グループホームなどの施設が充実しています。

入り口横の受付内に据えられたビスカ・オリジナルラックに収まっているのはビスカ・カルテファイル。診療科目の特性で患者さんの通院歴が長いため、分厚いカルテを収納できるA4ヨコワイドポケットをご採用になりました。以前の保険種+お名前順管理から下二桁の番号管理に切り替えて約1か月。スタッフの実感を伺いました。

猿島厚生病院

茨城県古河市西牛谷737

<http://www.sashima-hp.com>



1 受付内に置かれた特注ラック2台にカルテファイルがキレイに並んでいます。スタッフ手作りの番号札(「70」「75」などの数字の札)を入れ、探しやすくなっている 2 以前のカルテを収納していたラックには新患用の空のファイルと入院患者のカルテを収納 3 カルテはB5サイズを使用。カラーシートの下二桁に色がついている下二桁管理は抜け番号がある大量のカルテを収納されている医院にお勧めの管理方法 4 5 病院の看板と外観。建物の奥にも入院棟などが広がる

患者さんと向き合う時間が長くなった

まずはビスカ・カルテファイリングシステムを導入して、どう変わったのか、事務長の古澤様と事務長補佐の浅井様に伺いました。

「今までと全然違う。あつという間に見つかります」「土曜のような外来が混む日は『カルテ取り出し待ち』の診察券がたまっていました、今はありません」「カルテを探す時間が短くなり、患者さんと向き合う時間が長くなりました」など、劇的に業務が改善された感動が伝わってきました。

以前は保険種別に分け、さらにその中で名前順に並べ、裸のカルテを外部から見えないようにラックに立てて保管されていました。そのため、カルテは慣れている人でないと探せない、かつ取り出しに時間が掛かる状態でした。

ビスカ導入に従い、診察券番号に基づく番号管理に切り替えましたが、現場の混乱はなかったのでしょうか。「診察券番号を教えてもらえばすぐにカルテを出すことができるので、カルテを取り出すために電話を保留にしたり、折り返しご連絡したりすることもなくなりました」。普段あまりカルテに触れることのない他部門のスタッフ向けに索引名簿も準備しました。カルテを患者さんのお名前が見える向きに入れるなど皆が探しやすいルールに沿って運用されています。

万全の事前準備で 当日の入替作業時間を短くする

実際の入替作業手順は次の通りです。

■10日前～前日まで

①今あるカルテ番号を書き出す

仕事の合間に、1年半以内に来院された患者さんの診察券番号を書き出す。



大切に手入れされている心とむ庭園

②カラーシートを作成

下二桁(一と十の位)にカラーブロックができるハンドレッドカラーシートに、上の桁にはモノクロナンバーラベルを貼っていく。

③ファイルにカラーシートを挿入

②で作ったカラーシートをファイルに挿入して下二桁の番号順に並べます。「レントゲン室にこもってカラーシートを作るなど、事前準備は事務の9名で取り組みました」。あとは当日にカルテを差し込むだけ。

■入替当日

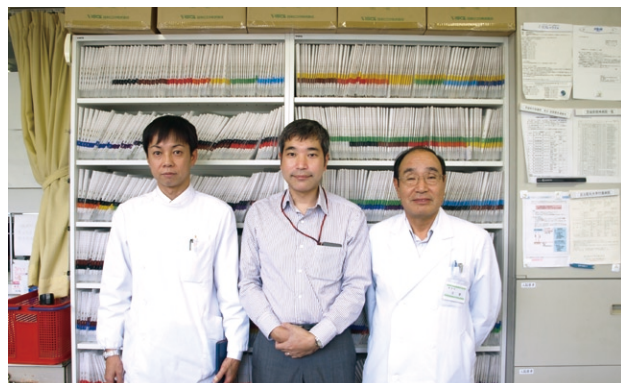
お昼からの半日で終わらせなければならないという時間制限の中、事務スタッフ中心で作業に取り掛かりました。2,500人分のカルテを待合室の椅子に並べ、該当番号のファイルに入れていきます。

カルテがなくなり作業完了!かと思ったら、空のカルテファイルが10枚ほど余っているのに気づきました。新患の薄いカルテが紛れてしまったようです。そのため再度ファイルからカルテを取り出して一冊一冊確認するアクシデントもありましたが、夜の8時頃にはすべて完了しました。管理方法まで変えたにもかかわらず短時間で終わりました。

何となく続いている不便な習慣を打ち破る

1月にお父様から引き継いで新理事長に就任された小倉様は、歯科医師として近隣でご開業されており、ビスカのファイルをご開業時から採用されています。「ビスカは低コストで、短期間で切り替えられる手軽さ、誰でもすぐに検索できて分かりやすいことを知っていたので採用しました。慣れてしまうと気づかない不便な古い習慣を見直したことで、よい変化につなげることができました」。

スタッフの心に余裕があると患者さんへの対応も変わります。良い医療環境を作るためにも、受付から院内フロアを見直すと新しい視点が見えてくるかもしれません。



カルテファイルの前で。左から浅井様、小倉様、古澤様

テーマ

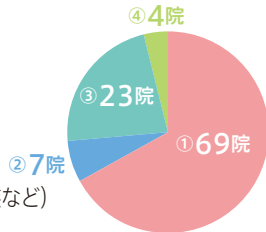
ビスカ・ニュースレターについて

N=83

一般内科…14院 歯科医院…58院
動物病院…11院

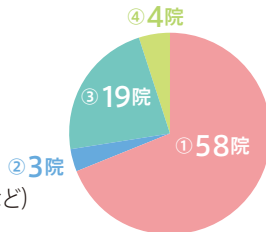
1 ビスカ・ニュースレターは、どなたがお読みになっていますか。

- ① 院長先生…69院
- ② 先生方…7院
- ③ スタッフの皆様…23院
- ④ その他…4院
(事務長、事務員、院長先生のご家族など)



2 アンケートの返信はどなたが担当されていますか。

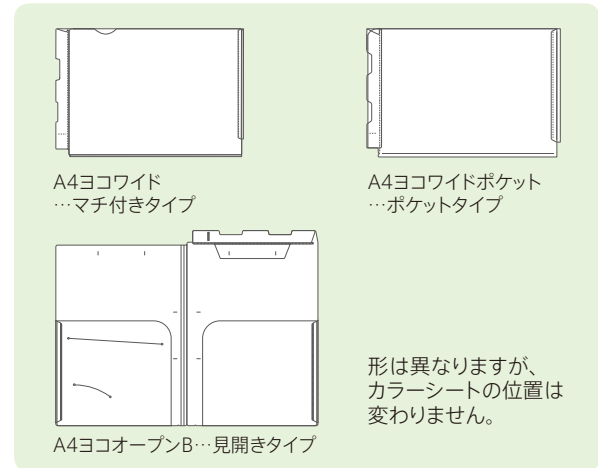
- ① 院長先生…58院
- ② 先生方…3院
- ③ スタッフの皆様…19院
- ④ その他…4院
(事務長、事務員、院長先生の奥様など)



弊社のカルテファイルやカルテラックをもっと知りたいとお声を多数いただきました。ビスカ商品のこだわりは、特集で継続してお伝えしてまいります。また、他のクリニックでどのような工夫をしているか、生の声を聞きたいとご希望されているクリニックが多くみられました。多くのクリニックの声が届くニュースレターを作っておりますので、皆様アンケートのご協力をよろしくお願いいたします。アンケートはウェブでもご回答いただけますので、お気軽にご回答ください。同封しているリーフレットには『先生のお役に立つ情報をお届けする』というコンセプトにもとづき、ビスカ商品のみならず他社のリーフレットも同封されていることがあります。お役に立つ情報が沢山ございますので、合わせてぜひご覧ください。

3 ニュースレターへのご要望、掲載してほしい特集や記事などがございますか。

- ① **カルテファイル・カルテラックについて…8院**
 - ・A4ヨコワイドとA4ヨコワイドポケット、A4ヨコオープンBの違いをもう少し詳しく知りたい



- ・写真で使用されているラックのサイズを知りたい
- ・受付にカルテを置ききれなくなった時に、他院はどうしているか
- ・カルテの大きさの規格化と電子カルテの長所・短所
- ② **クリニックでの工夫について…7院**
 - ・待合室、受付における工夫の特集
 - ・スタッフ間で気配りをしていること、内部の工夫など
 - ・予約の取り方、時間配分とか人数配分などをどうしているか知りたい
 - ・少人数で経営されている病院の工夫、成功法等
 - ・キャンセル対策の具体的な対応。他院の生の声を知りたい
- ③ **ビスカ商品について…2院**
 - ・新商品について
 - ・様々な面白い診療券やリーフレットの例
- ④ **その他…18院**
 - ・1604号のような特別企画の対談記事
 - ・季節を感じさせるイベントやグッズの紹介
 - ・ビスカを利用されている医院様の紹介

■ 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

手作り
スフォリアテッラ
12個入り

スフォリアテッラ専門店
オスピターレ
<http://ospitale.shopselect.net/>

ナポリ伝統のスイーツ。パリッパリの生地の中にしっとりとしたクリームが入っています。



■ プレゼント当選者発表

1604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。

- めで鯛もなか
- ・おくはた歯科クリニック(東京都渋谷区)
 - ・ロコデンタルクリニック(神奈川県横浜市)
 - ・大塚歯科クリニック(長野県佐久市)
 - ・さわだ歯科(愛知県一宮市)
 - ・さとう歯科・矯正歯科医院(大分県大分市)

- 図書カード
- ・たんの動物病院(北海道北見市)
 - ・けやき歯科クリニック(山形県東根市)
 - ・さと動物病院(京都府京都市)
 - ・こはま歯科医院(鳥取県鳥取市)
 - ・稲田歯科医院(宮崎県都城市)

敬称略

仙台営業所開設のご案内

去る6月6日に、東北の営業拠点として日本ビスカ仙台営業所を開設いたしました。東北のお客様への訪問拠点として、これまで以上に医院様へのサービスを充実させたいと考えております。今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。



ビスカがGoogle認定パートナーになりました

リスティング広告などを用いたWEBマーケティングの運用において、十分な知識とノウハウを持ちクオリティの高いサービスを提供できることが認められ、弊社はGoogle認定パートナーとなりました。先生方に更なる価値をご提供する知見がございますので、新患獲得を目的としたホームページ制作なども安心してお任せください。



ビスカ・メルマガ配信のお知らせ

7月からビスカのメールマガジンの配信がスタートいたしました。当面は月2回の配信を予定しております。商品情報、最新のホームページデザインやニュースレター発行をお知らせしてまいります。メルマガ配信をご希望の方は、アンケートにメールアドレスを記入の上ご返信ください。多くの先生のご登録をお待ちしております。

院内の様子が動画で見える！新しいホームページ

現在ビスカでは、ホームページのトップに動画を埋め込む新商品を開発中です。貴院のページを開くとトップに埋め込まれた動画が自動的に展開されます。患者さんの目線に従って院外から受付までの動画や、普段は見ることのないスタッフミーティングの動画は、写真やフラッシュでは表現しきれない空気感まで表現してくれます。資料などをご希望の方はお気軽にご請求ください。

メインビジュアル

<http://is-dc.jp/>

院長挨拶

<http://is-dc.jp/dentist/>

院内紹介

<http://ichinoe-ekimae-ilnido-dental.jp/clinic/>

歯科医院向け 【1都3県限定】

検索順位を上げたい歯科医院様向けSEO対策新プラン

東京・埼玉・千葉・神奈川の検索順位を上げたい歯科医院様へ、SEOに強い新しいホームページ制作プランを開発いたしました。今なら誰よりも先にご利用いただけます。詳しくはお問い合わせください。

展示会のご案内

今後の出展予定です。

歯科医院

日本デンタルショー2016東京
日程／7月16日(土)～17日(日)
会場／東京ビッグサイト
(東京都江東区)

2016北海道デンタルショー
日程／8月20日(土)～21日(日)
会場／札幌パークホテル
(北海道札幌市中央区)

第24回東北デンタルショー
日程／9月3日(土)～4日(日)
会場／仙台国際センター
(宮城県仙台市青葉区)

デンタルショー2016大阪
日程／10月8日(土)～9日(日)
会場／グランキューブ大阪
(大阪府大阪市北区)

動物病院

第18回日本臨床獣医学フォーラム年次大会2016
日程／9月23日(金)～25日(日)
会場／ホテルニューオータニ
(東京都千代田区)

NEW ITEM

ビスカ新商品のご紹介

メンテナンス手帳

新たにバージョン2の手帳が加わり、選べる幅が広がったメンテナンス手帳。基本的な内容は変わらず、デザインをキャラクターが予防についてご案内するバージョン1と、医療機関の信頼感を伝える真面目な印象のバージョン2で、中の手帳を選べる仕組みになっています。長崎県長崎市のM歯科医院様では、定期検診に来院される患者さんにお渡しし、気づいた点を記入されています。患者さんはお渡しすると喜んで受け取られるそうです。検診は保険診療で対応されているため、診療時間の限られた中でのご記入ではありますが、患者さんに予防の重要性をお伝えするツールとしてご活用いただいております。



SNSで既存患者さんに呼びかける

Facebook、Twitter、Line、Instagramなど、新しいSNS(ソーシャル・ネットワークワーキング・サービス)が次々と登場しています。新たにSNSの開始を検討されているクリニックもいらっしゃることでしょう。SNSは友達とつながり、思ったことを書いて個人が情報交換するイメージがありますが、全国の顧客を視野に入れている大企業のアカウントも増えています。では、地域密着のクリニックがSNSに取り組むことで得られる利点は、どこにあるのでしょうか。実際にSNSをお使いのクリニックに「どんな効果があるの?」「投稿の頻度は?」など、気になる部分を伺いました。

CASE 1 Facebookで 情報発信

さいとう歯科医院様 (東京都豊島区)

「ホームページの開設は4年ほど前でしたが、その時にビスカさんに勧められてFacebook(以下、FB)のタイムラインをトップページに埋め込みました」とは、豊島区のさいとう歯科医院様。タイムラインには記事の一部と写真が表示され、興味があればクリックして記事全文を見ることができ、ブログ代わりともいえます。

FBの投稿は院長の齊藤先生が担当され「月1回程度を目安に」、院長先生の周りの出来事やクリニックでの変化などを投稿し、先生ご自身のFBと並行しながら無理なく投稿されています。今では一度投稿すると80~300人の方が閲覧して下さるようになりました。FBを通じて患者さんにクリニックを再認知いただいているようです。

もしFBのアカウントをお持ちのクリニックで、投稿も随時されているのであれば、ぜひ貴院のホームページにFBのバナーを付けたり、埋め込んだりしてください。FBの強みは無料で開設でき、投稿したことがFBでつながっているお友達に分かることです。クリニックのニュースレターのように定期的に投稿すれば、患者さんがご自身の健康に興味を持つきっかけにもなるでしょう。



▲トップページに埋め込まれたFacebookのタイムライン

CASE 2 Instagramで 写真を見せる

七間町歯科クリニック様（静岡県静岡市葵区）

写真をメインで投稿できるInstagram（インスタグラム）を利用されているのは静岡市の七間町歯科クリニック様。「**特段費用も必要ないSNSを使って情報発信をしたいと考えていました。写真の数も文章も少なくても済むInstagramなら、スマートフォンで撮影したものを自分で加工して、いつでもどこでも投稿できるので便利です**」とは、投稿を担当されている院長の大箸先生の奥様です。実際のページを拝見すると、内覧会に来場されたお子様や院内のお写真が投稿されており、**クリニックの明るい雰囲気**が伝わってきます。あまり何度も投稿してもしつこくなってしまうので、2週間に1度に抑えられています。

まだご開業から間がないのでフォロワーを増やすための工夫も企画中です。「**当院のInstagramをフォローした方には歯ブラシをプレゼント、など歯科医院らしい企画を考えています。今後は季節ごとのキャンペーン情報を発信していこうと思っています**」。確かに写真がメインのInstagramですが、キャンペーンのポスターを撮影すれば必要な情報はそこに書き込んであるので、文字を書き込む手間がなくなります。

新規の患者さんには医院のイメージをお伝えし、既存患者さんにはSNSは投稿をきっかけに貴院を思い出していただく新たな手段と言えるでしょう。

Instagramのご採用例としては、**審美歯科の症例紹介や、トリミングしたわんちゃんの写真、美容院ならカット事例やネイルの施術例など、写真が説得力を持つ分野でじわじわ広がっています**。



▲Instagramに投稿された画像は、トップページにもアップされる

患者さんは痛くない時、不都合がない時はクリニックのことは忘れていきます。予防促進のためにも既存患者さんの再来院をうながし、**クリニックを身近に感じてもらえるツールとしてフォロワーに呼びかけるSNSは有効です**。今からSNSを始めるなら投稿担当者を決め、どのような情報を投稿するか、定期的に企画の見直しを行うことをおすすめします。投稿者と院長先生の考え違いも防ぐことができ、**投稿担当スタッフのスキルアップにもつながります**。

DESIGN OF WAITING ROOM

待合室、受付の工夫をご紹介します

01 「写真をかわいく飾る」

エルク動物病院 様 (静岡県伊豆の国市)

待合室内が堅苦しくならないように、手作りの文字看板などで幼稚園のような優しい雰囲気を作られているエルク動物病院様。

併設されたトリミングサロンでカットしたワンちゃんのスナップショットのコーナーは心がなごみます。トリミングが終わった直後の、ワンちゃんが一番きれいな時の写真です。しかも台の上で緊張しているのか、ご自宅では撮れないお澄ましたかわいらしい表情で撮影されているので、掲示後に写真を差し上げると飼い主に非常に喜ばれているそうです。

また、トリミングの内容をご紹介する説明書きも、写真入りで分かりやすく工夫されています。飾り付けも、かわいいチェック柄やボーダー柄の貼付けボードの雰囲気と合っていて、とても素敵です。



「手書きポップで楽しく説明」

さかい歯科 様 (愛知県稲沢市)

02



書店の手書きポップが本の売り上げを伸ばした、という話をよく耳にします。ポップに書かれた店員さんの感想やあらすじを読んで、つい手に取ってしまった経験はないでしょうか。

クリニックの物販コーナーにも同じことが言えると思います。今回ご紹介するさかい歯科様では、商品ごとにスタッフがポップを手作りされています。かわいく切り抜いたカードには価格と、患者さんからよくいただく質問への回答を分かりやすくまとめたコメントが書かれています。

外見だけでは伝わらない市販品との違い、使い方、価格までひと目で分かれば、患者さんは納得して購入できます。物販コーナーを通して患者さんの健康に寄与できる工夫は、まだまだありそうです。

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。

VISCA® 医療機関の快適な受付を創造します
日本ビスカ株式会社

本社：〒160-0022 東京都新宿区新宿6-24-20 KDX新宿6丁目ビル10F
営業所：札幌・仙台・名古屋・大阪・福岡

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

お問い合わせ・ご注文は

TEL



フリーダイヤル
0120-12-7716

FAX



0120-40-7716