

TOTAL



BRANDING

ホームページ



スマートフォンページ



チラシ



診察券



ロゴマーク



ご来院いただいた方が話しかけやすい広々とした受付です。  
(やまもプラザファミリークリニック様/静岡県伊東市/2016年5月開院)

# VISCA NEWS LETTER

ビスカ ニュースレター 2017.01

Volume

103

## 成果主義の前提となるもの

代表からのご挨拶

新年あけましておめでとうございます。今年もよろしくお願いいたします。さて、前回のニュースレターでは「成果主義のすすめ」と題してビスカが成果主義を導入してから、会社の業績が上がってきたということ、またその前提として社員との信頼関係を丁寧に構築していく必要があることをお伝えさせていただきました。

成果主義を進める上で難しいのは、数字で表現しにくい内勤の仕事なのですが、ビスカでは内勤も成果をきちんと数字で計れるようにしています。いま、その評価の仕組みを現場で作り上げているのは若い女性の社員ですが、彼女はこの仕事をするにあたって、「私の仕事は、皆さんの所得が少しでも増えるようにお手伝いをさせていただくことです」とみんなの前で発表していました。これに私はとても感動しました。

客観的な数字で評価するのは、公平である一面、非常に厳しい一面もっています。また、社員からは経営側の都合と見られるかもしれません。ただ彼女のように「みんなの幸せのためにやっている」という想いを持ち、それを伝えて分かってもらう、それこそが成果主義を進めるうえでとても大切なことです。誰も

がみな自分の所得を大きくし豊かになりたいと思っています。そのお手伝いをするんだという心意気が伝わったからこそ、今ビスカで成果主義が根付き始めているのだと思います。

成果主義は会社の文化で、社員と共有すべき価値観だと考えています。数字の出し方のルールはもちろんなのですが、その前にやらなければならないことがあります。成果の上げ方がフェアであるか、お客様に価値を提供できているか、お互いを尊重し成長を喜び賞賛しているかなど、成果主義と関連する多くの事柄で社員とコンセンサス(合意)をひとつずつとっていく必要があります。

ビスカでは、この価値観の部分については、京セラ・フィロソフィー(稲盛和夫著)を教科書にして、社内で話し合いを持っています。こういった前提があって初めて成果主義がうまく機能していくのだと思います。これからもこのフィロソフィーを浸透させながら、成果主義をすすめていきたいと考えています。

末筆になりましたが、今年も皆様方のクリニックや会社ますます発展されますことを、心より祈念しております。

代表取締役 石田 伸道



## ビスカ商品導入クリニック

# 草創舎動物病院 様

SOSOSYA ANIMAL HOSPITAL

1960年代に西武グループによって開発された東京都小平市の学園西町は、戸建てが整然と並び閑静な住宅地です。草創舎動物病院様は、地域の方々と共に、この地で17年間歩んでこられました。草創舎動物病院様の特徴は、科学的な裏付けのもとに正確な診断をした上で治療に入る、という病院の理念です。これにのっとって、2005年にはMRI（磁気共鳴画像）を導入されています。

また、理念に則した診療を続けるために医療担当者（獣医師）と経営担当者（代表取締役）が分かれることで、医療と経営を分離させていることも、もうひとつの特徴と言えます。今回は、動物病院を経営する立場に立たれている、代表取締役の小林洋一様にお話を伺いました。

### 草創舎動物病院

東京都小平市学園西町2-11-33

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



1 ホームページはプレミアムテンプレート。女の子と犬のイメージ写真が優しさを伝えている。トップの写真はMRI、医院外観などと自動的に切り替わる。同じアドレスをスマートフォンで見ると、自動的にページレイアウトがスマートフォン用にかわるレスポンシブデザイン対応。2 カルテファイルは番号順に、受付の裏側に収められている。3 待合室には動物用の体重計が。オーナーさんの中には体重だけ測りに立ち寄る方もいらっしゃる。

## 初診の方は必ずホームページをご覧になっています

ご開業当初からビスカのカルテファイルをお使いいただいているご縁で、ホームページの作り替えにも携わらせていただきました。「以前のホームページは画面の幅が狭く、左右が白く空いていまして、これはまずいな、と作り替えを検討していました」と、小林様。ホームページは意識して医療を前面に出した内容になっています。「税理士さんからは『専門的すぎる』とのご指摘をいただいたこともありました。そこでトップに優しい雰囲気の写真を入れて、オーナーさんが親しみを感じてもらえるように意識しました」。

トップページでは「ふらつく、ふるえる、足を引きずる」「吐く、便がゆるい」というように具体的な症状をオーナーさんが分かる言葉で説明し、似た症状があればお問い合わせいただけるように導いています。

最近のオーナーさんは必ずホームページを見てから来院されます。「昔は動物病院といえばタウンページが頼りでしたが、今はタウンページを見て来院される人はいません。駅の広告を見た後でも、パソコンやスマートフォンでホームページを確認してから来院される方がほとんどなので、ホームページで病院の特徴は何か、分かるようにしています」。

## 動物の負担を減らすためにMRIを導入

草創舎動物病院様の特徴といえばMRIをお持ちになっていること。失礼ながらこんな小さな病院に？と驚いたのですが、「確定診断のため、必要な検査を行う」

というクリニックの理念に基づいて導入に至ったそうです。「椎間板ヘルニアの患部を特定する検査時に、動物の体の負担を減らせないと考えました。金銭的な負担は大きかったのですが、正しい診断をするためには病気の原因、部位を正確に特定しなければならない、との理念にのっとりMRIを導入しました」。

原因特定のための検査をすると、それだけ医療費が高くなりオーナーさんの負担も増してしまいますが、「MRIは僕らが真剣に医療に取り組んでいる証でもあります」というクリニックの姿勢をホームページで知り、納得されたオーナーさんが遠方からも見えになっています。

## 獣医師には医療に集中できる環境を提供

ご開業時から、診療を預かる獣医師と、経営を担う代表取締役とで役割分担をされてきました。「診療と経営の両立はとても難しいと考え分業にしました。そのため医療を中心に考えた診療を続けられているので、獣医師に理想の職場を提供できているのかな、と思っていますが、経営側にとってはジレンマを抱えることもあります」との本音もチラリ。

草創舎動物病院様の目指すところは明確です。「理想主義の病院でやっていきたい。誠実な診療はうちの特徴でもあるので、それを続けていきます」という創業時から変わらない理念を大切に守られています。ビスカは時代に合わせたツールでオーナーさんに分かりやすくお伝えするお手伝いをしていきたいと思えます。



医院外観



動物の体を思いやって導入されたMRI(磁気共鳴画像)。椎間板ヘルニア、脳腫瘍の患部特定などのときに活躍。

テーマ

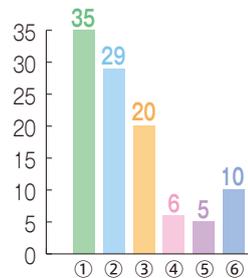
クレームについて

N=79

一般医科…3院 歯科医院…60院  
薬局…1局 動物病院…15院

1 患者さんからのクレームの対象は？

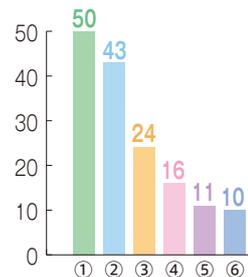
- ① 診療内容…35院
- ② スタッフの対応…29院
- ③ 料金…20院
- ④ 患者さん同士のトラブル…6院
- ⑤ クリニックの設備…5院
- ⑥ その他…10院



- ・診療までの待ち時間が長い
- ・予約時間になっても診察が始まらない
- ・薬の不足など

2 クレーム予防のために取り組んでいることは？

- ① 事前説明に時間をとる…50院
- ② クレームを院内で共有…43院
- ③ ヒヤリハット事例を共有…24院
- ④ お渡しする用紙はコピーを残す…16院
- ⑤ 説明リーフレットの準備…11院
- ⑥ セミナーや研修を受ける…10院



3 クレームについてのお考えをお聞かせください。

〈歯科医院〉

- ・改善を期待してクレームを言ってくれると思うので、非常にありがたい
- ・クレームはクリニックのモディファイ(修正)に必要不可欠
- ・クレームを防ぐためにも、患者さんの個性に合わせた対応を心掛けている
- ・説明をきちんと行い、患者さんの承認を得ることで認識のずれを防ぐ
- ・積極的に声掛けを行い、患者さんが疑問や不満を伝えやすくすることでクレームを防いでいる
- ・トラブル防止のために受付に防犯カメラを設置している

〈動物病院〉

- ・理不尽なクレームを出しそうな人が来にくい病院づくりを心がける。「スキ」を与えないこと
- ・患者さんが改善してほしいと思うことがあればしっかりとききたい

〈薬局〉

- ・待合室にご意見箱を設置し、スタッフ間での情報共有に役立てる

アンケートの集計結果によると、クレームを防ぐためには患者さんにしっかりと説明をすることが大切と回答したクリニックが半数以上です。しかしながら、もっとも多いクレームの内容が「診療内容」であるため、もしかするとクリニックで受ける説明は患者さんにとってはわかりにくいものなのかもしれません。近頃ではiPadで動画や写真を使って説明をしたり、治療内容や検診結果をデンタルノートに記入してお渡ししたりするなど、視覚的にもわかりやすい工夫を行うクリニックも増えています。患者さんに本当に伝わる説明を心掛けることで、クレームの数を減らすことができるだけでなく、患者さんの満足度を今よりもっと高めることができるのではないのでしょうか。

■ 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

生どら焼き  
とちおとめ2倍  
(10個入り)

御菓子司 樹金  
[https://aruyo21.jp/s\\_masukin\\_589.html](https://aruyo21.jp/s_masukin_589.html)



とちおとめの、ほのかな酸味と甘さが口いっぱいに広がるどら焼きです。

■ プレゼント当選者発表

1610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。

- 味：
  - ・きのしたペットクリニック (秋田県秋田市)
  - ・すずきデンタルクリニック (新潟県新潟市)
  - ・まつもと動物病院 (神奈川県横浜市)
  - ・フジワラ動物病院 (兵庫県宝塚市)
  - ・徳永歯科クリニック (福岡県宗像市)
- 図書カード：
  - ・木戸眼科クリニック (新潟県新潟市)
  - ・かとう歯科 (東京都板橋区)
  - ・医)豊辰会 クモト歯科 (千葉県市原市)
  - ・西村歯科 (岐阜県山県市)
  - ・山口獣医科病院 (兵庫県神戸市) 敬称略

### ビスカ最新カタログ発行のお知らせ

ビスカの全商品を網羅したカタログが完成いたしました。カタログのご請求は、下記のQRコードからメールを送信してください。



### 展示会のご案内

10月21～23日に開催された日本デンタルショー福岡のビスカブースには、多くの先生にご来場いただき、ありがとうございました。



今後の出展予定です。

#### 歯科

第40回中部日本デンタルショー  
日程／2月18日(土)～19日(日)  
会場／吹上ホール  
(愛知県名古屋千種区)

### 診察券新デザイン追加のお知らせ

診察券に新たなデザインが加わりました。同時に新しい診察券のカタログもできましたので、診察券カタログのご請求は、右記のQRコードからメールを送信してください。



▲PS17-06



▲PS17-15

### 索引名簿、登録台帳の販売終了のお知らせ

長年にわたり販売してまいりました索引名簿と登録台帳ですが、パソコンの普及に伴って活躍する場面は年々減っております。そのため誠に心苦しいのですが、下記の商品群は在庫がなくなり次第販売終了とさせていただきます。永らくご愛顧を賜りまして、心よりお礼申し上げます。

#### 【販売終了商品】

索引名簿、登録台帳A、登録台帳B  
(各、1,000名用、2,000名用、用紙、修正シール)

### ホームページ制作サービスに新デザイン登場!

2017年を迎え、ビスカ・ホームページ制作サービスのプレミアムプレートおよびプレートに新デザインが追加されました。プレートタイプはスマートフォンサイト対応になっております。洗練されたデザインを取り揃えましたので、まだホームページをお持ちでないクリニックはぜひご検討ください。



▲プレミアムプレート



▲プレート

## NEW ITEM

### 歯科医院向け他社製品の取り扱いについて

### 株式会社ニックス製品の取り扱い開始について

歯科医療用X線用品を扱っていた株式会社ニックス様の会社閉鎖にともない、製品の一部を弊社で引き継いで販売させていただいておりますが、すぐに在庫がなくなりご対応ができない状態でした。このたび、改めて同等製品を製作いたしましたので、引き続きご愛顧のほどお願い申し上げます。価格は基本的に引き継がせていただきますが、販売単位が異なりますのでご注意ください。今後もより一層のサービス向上に取り組み、さらなるご満足をいただけるよう精進してまいりますので、なにとぞよろしくお願い申し上げます。

#### ■取扱製品 (送料は定価1万円未満の場合600円かかります)

品番	商品名	弊社販売単位	定価(税別)
NR-1	マウントラベルヨコ	1箱10袋入(1000片)	¥4,400
NR-2	マウントラベル タテ・小児用(兼用)	1箱10袋入(1000片)	¥4,400
NMS-1-50	マウントシート10枚用	4袋(200枚)	¥6,800
NMS-3-50	マウントシート18枚用	4袋(200枚)	¥9,000
NDF-2-I	カルテファイルNDF-2-I	5袋(200枚)	¥12,750
NDF-A4-I	カルテファイルNDF-A4-I	5袋(200枚)	¥16,000
NDF-3	カルテファイルNDF-3	5袋(200枚)	¥15,000
NDF-5	カルテファイルNDF-5	5袋(200枚)	¥21,500
NDF-A4R	カルテファイルNDF-A4R	5袋(200枚)	¥16,000

## 「デンタルノートこども用 ご採用医院ご紹介」

### くにたち小児・矯正歯科

東京都国立市中2-19-93

<http://www.kunitachi-kodomo.com/>

患者さんとの連絡帳「デンタルノートこども用」が好評です。幼いうちからの歯科定期検診が大切であることを保護者の方がご理解されるにつれて、認知も広がってまいりました。また、お子様の少ない地域であっても、お子様のご来院がご家族全員のご来院につながることもあるため、ご家族への説明は重要です。ご説明ツールとしてデンタルノートを活用して、保護者との信頼関係を深めてはいかがでしょうか。

今回は東京都国立市でご開業の「くにたち小児・矯正歯科」様に伺いました。小児歯科専門医の院長の前田先生主導のもとでデンタルノートを採用され、間もなく2年が経過します。ご活用方法とデンタルノートの特長をご紹介します。



▲外観

▶院長の前田先生

## ■ 採用時の状況

くにたち小児・矯正歯科様のご開業は2012年10月。それから3年後にデンタルノートを採用されました。「小児歯科はお母様がわかるように説明しなければなりません。口頭でご説明してもお母様が覚えきれないことがあるので、過去の治療履歴も確認できる連絡帳が必要だと思い導入しました」と前田先生。

デンタルノートをご開院からしばらく経ってから導入するには、院内の調整が難しいケースもあるのですが、「すんなり導入できました。スタッフも前向きにとらえてくれたので、特に問題もありませんでした」。患者さんのためにデンタルノートを導入する、という先生の目的をスタッフと共有されていたことがスムーズな導入につながったようです。

「デンタルノートの導入が、商品の価格と記入時間の手間を合わせたコストと見合っているか考えたとき、私は広告宣伝費を含めて考えると高くはないと考えています。当院へのご来院は、ホームページをご覧になって来院される方が多いこともあり、ホームページのデザインと合わせたオリジナルデザインの表紙にしたことで、クチコミの媒体にもなっています。書く手間がかかるかもしれませんが、患者さんに役立つサービスツールですし、他院との差別化になるものだと考えています」。



◀ホームページ



▲ホームページとデザインがリンクしているオリジナルデザインのデンタルノート。

## ■ 記入内容と患者さんの反応

デンタルノートへの記入は、「治療の時は歯科医師が、定期検診の時は歯科衛生士が担当して行います」。定期検診は保険でご対応されており、毎回の記録をデンタルノートに残しています。歯磨き指導でも毎回同じところが磨けていないお子様は少ないとは言えません。デンタルノートの長は時系列で並んだ過去の記録をすぐに確認できることです。定期的にお母様と過去のノートを見ながら、変わったところ、変わってないところを確認すると、さらに意識が高まるかもしれません。

患者さんがデンタルノートを持参される割合は診療内容によって異なるようです。「矯正の場合は器具の調整などの記録がメインで、劇的な視覚の変化がないこともありお母様が興味をお持ちでないようですが、虫歯治療と定期検診の患者さんは忘れずにお持ちになるように感じています」。

くにたち小児・矯正歯科様では、デンタルノートを2度目のご来院時にお渡しされています。「初診時は検査や説明に時間を充分とります。2回目のご来院までに、現状、診断結果などを1ページ目に手書きしてご用意しておきます。余白も利用して書き込んでお渡しすると『こんなことまでしてくれるのですか』と、感動されるお母様も」いらっしゃるそうです。



▲かわいらしい小物を用いて片付けられているユニット周り。デンタルノートの記入はユニットの後ろの棚で書き込み。

## ■ デンタルノートの良さ

先生にデンタルノートの長をお尋ねしたところ、「手書きのもつインパクト」とのご回答でした。「診療計画や治療の説明をプリントしてくれるシステムもありますが、既定のイラスト、定型のコメントから選んだ文章は手書きのインパクトには及びません。どうしても形式的になってしまいます」。その点デンタルノートは、時間と労力はかかりませんがあなたのお子様への連絡帳ということを、気持ちも一緒にお伝えできます。さらに、くにたち小児・矯正歯科様では治療のリーフレットなどはお渡しせず、デンタルノートにすべて書いてお渡しされていることから、患者さんに必要な情報が詰め込まれた歯科情報手帳にもなっています。そのため、「書きたいこと、伝えたいことはたくさんあるのに書くスペースが少なすぎる」とのご要望もいただきました。

「このようなノートはお子さんにこそ大事だと考えて記入しています」という先生のお考えの元に院内が一丸となり、積極的に情報提供をされている姿勢は、まさに地域のかかりつけ歯科医院だと感じました。デンタルノートを通じて、お子さんのご家族もご自身の歯を意識するきっかけ作りができれば幸いです。

### ▼歯の知識ページ



▲記録ページ

# DESIGN OF WAITING ROOM

待合室、受付の工夫をご紹介します

## 01 「椅子の配置で待合室をすっきり」 円山内科消化器クリニック 様 (北海道札幌市中央区)

札幌でご開業されている円山内科消化器クリニック様では、見晴らしのよい大きな窓に向かってテーブルと椅子がカフェのように並んでいます。受付カウンターに背中を向けているので、患者さん同士の視線がぶつかることもなく待合室がすっきりと広く見えます。

受付に向かって座るソファもご用意されていますが、院長先生によると「若い人の方が椅子を好まれるかな?」とのこと。テーブルを利用して問診票を書くときや、スマートフォンを見ながら待ち時間を過ごす患者さんに重宝されているようです。

周りに高い建物がない、広々とした眺望を見るだけで心も癒されそうです。



## 「キッズコーナーは読書スペース」 02 勾当台公園歯科 様 (宮城県仙台市青葉区)

勾当台公園歯科様のキッズコーナーには絵本だけが置かれており、さながら子供の読書スペースです。「心を豊かにする絵本をたくさん読んでほしいので、おもちゃは置いていません。季節ごとに絵本を取り換えています」とは副院長の鈴木先生。絵本は先生ご自身やお子さんが読んで面白いと思ったものを厳選されています。「名作はもちろん、知られていないけれど面白い絵本も紹介するようにしています。歯医者さんで絵本の楽しさを知ってもらえればうれしいです」。

先生の狙い通り、年齢に関係なく絵本を手にする患者さんは多いそうです。絵本を白い壁に立てかけてあるので、スッキリとして手に取りやすく、整理整頓も簡単です。

### 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せようお願いします。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



0120-12-7716

FAX



0120-40-7716