

TOTAL

VISCA®

BRANDING



ホームページ

スマートフォンページ

診察券

ロゴカラーの「緑」が映えるデザインです。

(ふじもり動物総合病院様/京都府八幡市/2015年6月改装)

VISCA NEWS LETTER

ビスカ ニュースレター 2016.01



今年1年に集中する

代	表	か	ら	の	ご	挨拶
---	---	---	---	---	---	----

あけまして、おめでとうございます。
「一年の計は元旦にあり」。新たに1年の目標をお考えになれる方も多いと思います。

昨今の医療をとりまく状況は厳しいものがあります。人口減少の問題、国家予算に占める医療費の膨張、TPPの締結による医療制度改革等で、クリニックの経営において先行きの不安を感じられる方も多いかと存じます。そして、それに対して何らかの策を講じなければと、悩まれていらっしゃる方も多いのではないのでしょうか。

京セラの名誉会長の稲盛和夫氏は勉強会の中で、「中長期(2-5年)の計画は立てない方がよい」と強調されています。なぜなら、経営を取り巻く環境の変化があまりにも速く、数年先を見通すことが極めて難しいからです。ただ直近1年間の目標はしっかりとたて、それを着実に実行・達成していきなさいとおっしゃっています。この1年を必死で乗り切れば、おのずと翌年、2年先、5年先、ひいては未来が見えてくるからです。

私自身も、ビスカの経営について先行きを考えた場合、不安

な要因がいくつかあります。たとえば、昨今カルテの電子化が進むに伴い、主力商品であるカルテファイルの売上の伸張が鈍くなっております。そのような中、昨年は、ロゴマーク、ホームページ、診察券といったクリニックのデザインを統一した、トータルブランディングという基軸を立て、業績を伸ばしてまいりました。今年はさらにこの基軸を伸ばしていくために、商品改良・開発を進めてまいります。まずはホームページのラインナップで、「プレミアムテンプレート2016」をリリースしました。これはデザインパターンがきまったテンプレートタイプでありながら、高いデザイン性とスマートフォンにも対応した機能性を兼ね備えた画期的な商品で、すでに多くのお客様にご好評をいただいております。

ビスカもこのように1年ごとにテーマを決めて企業努力を続けていきます。そして、遠い将来のために、まずはこの1年を精一杯頑張りたいと思います。

今年もご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役 石田 伸道

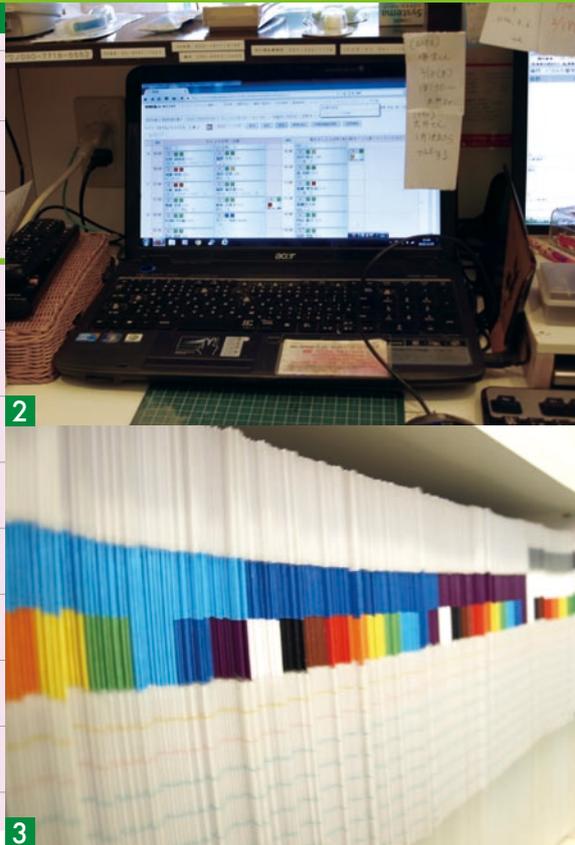
1

2

診療が終わったコマをグレーにすると現在の進捗を確認できる

3

WEBからのご予約はコマの色がピンクになるので、ひと目で分かります



ビスカ商品導入クリニック

にこにこファミリー歯科様

インターネット予約システムビスカ**Mr.WEB予約V**をご開業時から活用されているにこにこファミリー歯科様。ファミリー層を中心に患者さんを広げています。患者さんのメールアドレスのご登録は全体の5割を越し、新患も含めた大半のご予約がWEBを通じて行われます。

インターネット予約という点、対面式ではないため気軽に予約できる反面、キャンセルも気軽にできてしまうのが難点。急なキャンセルへの対応や無断キャンセル対策など、工夫が続けられている様子取材いたしました。

にこにこファミリー歯科

(院長/近藤 直行 先生)

千葉県市川市新田2-26-8 リブコ新田1F

<http://www7b.biglobe.ne.jp/nikonikofamily/>



1にこにこファミリー歯科様の院内で見える予約画面。診察終了した人は受付の操作でコマの色を切り替える。2予約は受付のノートパソコンのみで対応。3受付の後ろに全カルテを並べている。きれいに管理された一連番号管理。4院内のポップはすべて手書き。イラストや色付けで分かりやすさを心がけている。

「仮予約枠」で WEBからの予約をコントロール

「予約システムを導入したことで、患者さんに便利だけでなく私たちの仕事の効率もよくなりました」とおっしゃる副院長の近藤先生。にこにこファミリー歯科様はご開業時から5年に渡り**Mr.WEB予約V**をご使用いただいています。ご採用いただいた大きな理由は「WEBで予約が完結すること」。インターネット予約をうたっている商品でも、結局はファックスでの確認やお電話が必要というひと手間が掛かるものが多い中、**Mr.WEB予約V**は患者さんご自身でご予約を完結させることができる点を評価いただきました。

開業当初は空いている枠をすべてWEB上にオープンにしたところ、WEBからのご予約で埋まってしまい受付で予約が取れなくなってしまいました。そこで仮予約枠を使ってWEBからのご予約をある程度制限し、受付にいらっしゃる患者さんや定期的にご来院される方のご予約も取れるように工夫されました。長く通われる患者さんへの配慮のひとつです。

スタッフのひと工夫が キャンセル防止に役立ちます

WEBでの予約は気軽に取れる分、気軽にキャンセルされてしまうのも悩みの種でした。手書きの院内掲示物で予約のマナー向上をお願いするなど、地道に患者さんにお知らせしています。同時に予約回数制限機能を活用し、あまりにも続く方にはWEBからの予約回数を制限されています。具体的には通常3回までご予約を取れるのですが、無断キャンセルが続いた患者さんにはその回数を2回、1回と患者さんにご了承をいただいた上で制限し、キャンセルをあの手この手で防ぐ工夫をされています。



手作りのキャンセル待ちリスト。患者さんのご来院可能時間帯ごとに3種に分けている。

それでも発生してしまったキャンセルには医院オリジナルのキャンセル待ちリストをご活用されています。キャンセル待ちを希望される患者さんのご来院可能な日程を「平日と土日」「土日または夜」「平日」の3パターンに分類し、リストを作ります。キャンセルがあった場合は、まずそのコマに仮予約を入れ、該当するリストの患者さんに受付からお電話をしています。スタッフの工夫で突然の空き時間を防ぎます。

顔が見えないWEBシステムだからこそ、 説明は丁寧に

にこにこファミリー歯科様で突出しているのが、54%に達する患者さんのメールアドレス登録数です。これは歯科医院の平均の2~3割を大きく上回る数字です。これだけの患者さんが受付を通さずにご自身でご予約されれば、スタッフはほかの仕事に気を配ることができます。

できるだけWEBでご予約していただけるように受付で丁寧に説明されている点も、患者さんのご利用を促進しているのかもしれませんが。初診の患者さんへのご説明はもちろん、「予約が取りにくい」とおっしゃる常連の患者さんには「夜中にキャンセルが出ることが多いので、ご自宅でご確認いただけますか」とWEBからのご予約をさりげなく促しています。

「にこにこファミリー」という院名は「患者さんに『にこにこ』してほしい」との思いを込めて付けられたそうです。ご開院当初はお子様の患者さんが多かったのですが、徐々にお母様、お父様、おじい様、おばあ様とご来院世代が広がっています。優しい院長先生のもと、スタッフ全員が患者さんの笑顔作りに前向きに取り組まれている、家族のための歯医者さんです。



にこにこファミリー歯科様のスタッフ。中央の男性が院長の近藤先生、院長先生の右側の女性が副院長の近藤先生。お子様も含めて全スタッフから自然な笑顔があふれます。

テーマ

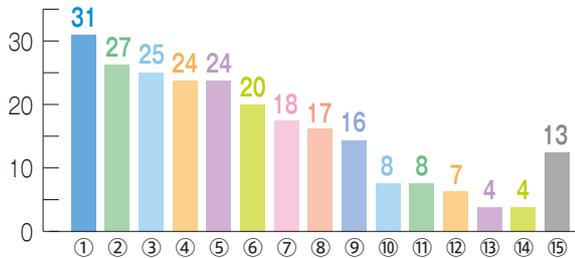
衛生管理について

～クリニックにおける衛生管理、およびその対応～

N=88

一般医科…5院 歯科医院…48院
薬 局…2局 動物病院…33院

1 衛生面で気になるところが ございましたら教えてください。



① トイレ…31院

- ② 空気…27院
- ③ 床…25院
- ④ 手すり、椅子など…24院
- ⑤ 【歯科医院】歯科ユニット…24院
- ⑥ 待合室の本、雑誌…20院
- ⑦ 【動物病院】動物ケージ…18院
- ⑧ 待合室のキッズコーナーのおもちゃ…17院
- ⑨ PCのキーボードなどPC関係…16院
- ⑩ パウダールーム…8院
- ⑪ 筆記具など…8院
- ⑫ カルテ(ケース)…7院
- ⑬ 診察券…4院
- ⑭ その他…4院
- ⑮ 特にない…13院

2 「気になる」とお答えになったところの 何が気になりますか？

① 具体的な汚れ…16

「(手すり、椅子、待合室の本、床など) 子どもや動物の触れる所がどうしても汚れやすい」【動物病院】

「トイレは常に確認できる場所ではないから」【歯科医院】

② 感染の心配…15

「歯科医院の場合、削った粉などが空気中に舞っていないか気になる」【歯科医院】

「感染防止が本当に達成されているか」【動物病院】

③ 目に見えない汚れがあるのでは…11

「(手すり、筆記具などは) 患者様をはじめ色々な人が触れる場所、物であるため特に気になります」【一般医科】

④ 消毒できているか…10

「(動物のケージや診察台は) きれいになっていない気がする」【動物病院】

「(カルテやPCを) 正しい方法で消毒できているか。できないことのリスクはどうか」【歯科医院】

⑤ 清掃方法…10

「(待合室の本、カルテは) 消毒が困難なのでどう対応して良いか分からない」【動物病院】

「(待合室の本、キッズコーナーのおもちゃ、PCなどは) 手に触れる機会が多い割に、簡易な消毒等ができない」【歯科医院】

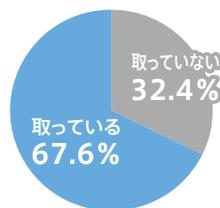
⑥ 経年劣化…3

「(床、手すりや椅子の) 変色、着色」【歯科医院】

3 気になるところについて、 具体的な対策をとられていますか？

① 取っていない
…22院(32.4%)

② 取っている
…46院(67.6%)



対策

- ① 掃除の回数を増やす…21院
- ② アルコール、次亜塩素酸、バイオウィルなどで清拭…20院
- ③ 空気清浄器や口腔外バキュームで吸引…10院
- ④ その他(貼り紙など)…2院

衛生面において、トイレを気にされるクリニックが多くみられました。続いて空気、床、椅子や診療台があげられます。具体的な汚れが付いていたり、目に見えなくても消毒できているか心配、または雑誌やおもちゃは洗いがいい、というご意見もありました。7割近くのクリニックで何らかの対策をとっていらっしゃいます。こまめな清掃とアルコールや次亜塩素酸などを使った清拭に取り組んでいらっしゃるクリニックは多いようです。

■ 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

濃厚塩チョコレート
ケーキ
(4×4×23cm)

ラ・ファミーユ
<http://www.la-familie.co.jp/>
fs/sweet/gr03/shio-chocolate

濃厚だけど
後味スッキリ!
とろけるチョコ
ケーキです



■ プレゼント当選者発表

1510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。

- モリフミン
 - ・ほとん動物病院(山梨県甲斐市)
 - ・はすみデンタルクリニック(埼玉県さいたま市北区)
 - ・ほんだ動物病院(千葉県千葉市緑区)
 - ・曾根駅前歯科クリニック(大阪府豊中市)
 - ・医療法人和仁会 和仁会病院(福岡県福岡市西区)
- 図書カード
 - ・ひらたデンタルクリニック(北海道函館市)
 - ・ウィルベッククリニック(静岡県浜松市)
 - ・調剤薬局とまと 佐屋店(愛知県愛西市)
 - ・増田歯科医院(奈良県御所市)
 - ・平尾歯科クリニック(香川県高松市) 敬称略

診察券の新デザインのご紹介

今年も診察券に新しいデザインが加わりました。診察券の表面はクリニックの顔としてイメージをお伝えするデザインを、裏面はスタッフの使いやすさ、コストパフォーマンスにも配慮したデザインをご用意いたしました。ご開業の先生や診察券の作り変えをご検討のクリニック様はカタログをご用意しておりますのでお問い合わせください。



きれいな貴院のお写真を診察券に掲載できます



木目が優しいシンプルなデザイン



可愛いウサギのキャラクターが仲間入り



新裏面シール(UY-6):従来品より縦が短いため、お名前の書き換えが不要です

歯科医院向け新商品

メンテナンス手帳
クラシックのご案内

昨年の発売以来、好評いただいておりますメンテナンス手帳ですが、手帳のテイストを真面目な雰囲気にとめた「メンテナンス手帳クラシック」が発売されます。発売時期はまだ確定していませんが、サンプルをご希望の方は別添のニュースレターのアンケートからお申し込みください。商品ができ次第、お届けいたします。

展示会のご案内

秋に行われた獣医学フォーラム、および動物臨床研究会には多くの先生にご来場いただき、誠にありがとうございました。

■ 今後の出展予定 歯科医院

第39回中部日本デンタルショー
日程/2月20日(土)~21日(日)
会場/吹上ホール
(愛知県名古屋市千種区)



NEW ITEM

ビスカ新商品のご紹介

プレミアムテンプレート2016

昨年発売された、ホームページの新ラインナップ「プレミアムテンプレート2016(プレテン2016)」。プレテン2016には、パソコンで見ると同じページをスマートフォンやタブレット端末など、複数の機器や画面サイズに自動的に対応させる「レスポンシブデザイン」が採用されています。

たからまち歯科クリニック様(福岡県春日市)では、ホームページ開設から2年が経ち、スタッフの顔写真掲載など、ページの作り変えをご検討中でした。プレテン2016はスマートフォンでも同じデザインが見られる利便性を評価され、ご採用いただきました。ホームページ制作を考えていらっしゃる先生はぜひご検討ください。



スマートフォンサイトを作らなくても、見る端末によってレイアウトが変わるレスポンシブデザイン。

WEB予約受付専門スタッフ、 それが**Mr.WEB予約V**です

ご開業やご改装などのタイミングで、診療予約システムをご検討されるクリニックが増えています。インターネットの診療予約システムが数多くある中で、余分な機能をそぎ落とし、予約の受付と管理に徹底しているのがビスカ**Mr.WEB予約V**です。シンプルであるがゆえに、クリニックの診療スタイルに合わせてご活用いただけます。今回は実際のご活用事例を基にして、ライン組みやメールでのお知らせ機能などをご紹介します。



CASE 1

大先生、若先生、勤務医の先生で 診療時間が違う

先生ごとに外来対応時間、患者さん一人当たりの診療時間が違う場合は、先生お一人に1本のラインを作ります。そのラインの中で患者さん一人当たりの診療時間が設定できます。外来対応時間が異なる場合でも、開始時間、終了時間はラインごとに設定することができます。

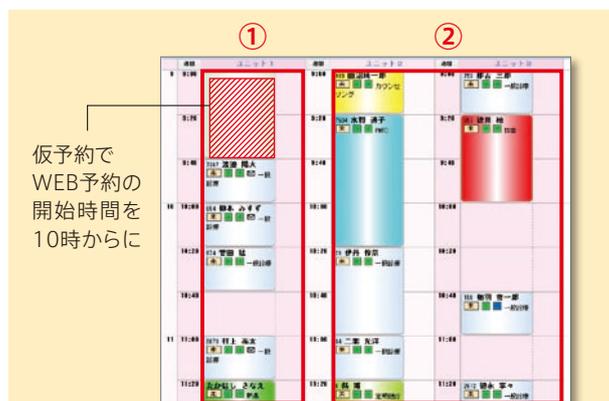


- ① 院長先生：10時スタート。30分に1人診察。
- ② 内科：9時スタート。20分に3人診察。
- ③ 耳鼻咽喉科：9時スタート。30分に5人診察。

CASE 2

開業時のライン組のコツ

ご開業時には診療ユニットまたは診察室の数だけラインを作ります。例えば3ユニットある歯科医院の場合は、3本のラインを作り、患者さんが予約を取れるラインを1本に限定します。残り2本を院内での調整枠として使用することで、WEBからの予約で全部の枠が埋まり、受付で予約が取れなくなることも防げます。WEBからの予約を入れたくない時間帯には仮予約を入れておくと、予約の制御が可能です。



- ①のラインのみWEB予約に開放
- ②の2ラインは院内で予約をコントロール

さまざまな端末の
画面サイズにも対応



週全体表示、担当医ごと表示も可能

CASE 3

アポイント帳として使用したい

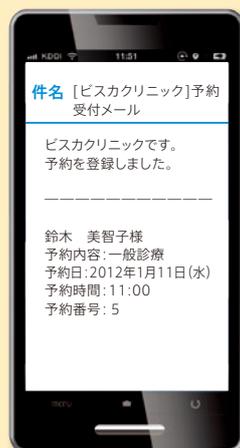
患者さんにはWEB予約を公開せず、院内でアポイント帳として使用することもできます。**Mr.WEB予約V**はASPサービスですので、1台ご購入いただければ受付、ユニット脇のiPad、院長室やご自宅など様々な場所でご確認いただけます。特にほぼすべての先生から評価をいただくのは「夜、自宅で翌日の予約状況を確認できるので、診療スケジュールが立てやすい」点です。また、アポイントの一覧表示も1週間ごとや、ドクターごとに可能なので、ノートより可視性が広がります。

CASE 4

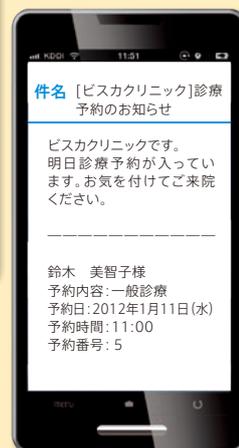
無断キャンセル、治療中断を防ぎたい

時間予約制の歯科医院では、無断キャンセル対策は経営上も必須事項です。予約日の前日にスタッフから「明日の〇時からご予約が入っています」と、患者さんにお電話されているクリニックも多いと思いますが、15～30人に毎日電話するのは時間も掛かり大変な作業です。**Mr.WEB予約V**は予約した直後と、予約日の前日に、患者さんの携帯電話にメールでお知らせします（送信のタイミングはクリニックによって設定可能）。電話だと患者さんの状況によって出られないこともありますが、メールなら患者さんの都合のいい時に確認でき、診療日時の再確認にもなり、キャンセル防止につながります。

WEBというと、「気軽に予約が取れる分、キャンセルも気軽にされるのでは」「いたずらで予約を取られてしまうのでは」などのマイナスのご意見もある反面、「**診療時間外でも予約できる**」「**院長先生が自宅で予約状況を確認できる**」などプラス面での評価が高まっています。WEB予約は使い方次第。クリニックの診療形態に合わせてご活用ください。受付スタッフが電話で予約を受ける時間を減らし、休診時間でも予約を受け付ける、インターネットの特性をフルに活かした**Mr.WEB予約V**は、クリニックを支えるWEB予約受付専門スタッフなのです。



予約受付メール



前日お知らせメール

DESIGN OF WAITING ROOM

待合室、受付の工夫をご紹介します

01 「キッズスペースに人工芝」

よしいずみ歯科 様 (福岡県筑後市)

キッズスペースは、お子様が診療までの時間を楽しく過ごし、診療後は気持ちを落ち着かせる大事なスペースです。よしいずみ歯科様ではお子様が裸足で過ごせるように、床に柔らかな人工芝を張られています。「ちょうど陽が入るスペースなので、気持ちよさそうに過ごされています」とは院長の吉泉先生。

おもちゃは「万が一、子どもがぶつかっても怪我をしないように」、軽く角がないものが並びます。また、キッズスペースと待合室は圧迫感のない格子壁で3分の1ほど仕切られており、中の様子が見えるようになっています。そばにはお子様を見守る保護者が座れる椅子を置くなど、大人にも配慮されたつくりになっています。



「告知板に黒板を活用」

むく動物病院 様 (福岡県筑紫郡)

02

院長の安藤先生が以前飼われていた愛犬の名前が付けられた、むく動物病院様の設計のコンセプトは「無垢(むく)」。木の持つ温かみを大事にした待合室は一面が窓になっており、明るく穏やかな空間になっています。

待合室の壁の一部を天井から床までの大きな黒板にし、クリニックからの告知板にされています。黒板の優しく懐かしい雰囲気と、壁一面の大きなスペースにわくわくしながら書き込んでいるスタッフの楽しさが伝わり、固くなりがちなお知らせをより身近なものにしてくれます。濃い色地に大きな白文字は高齢の方にも読みやすいので、ご年配のオーナーさんにも優しいアイデアです。



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。

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
札幌営業所：〒060-0003 北海道札幌市中央区北3条西7丁目1-1 SAKURA-N3
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 オヌキ博多駅前ビル6F

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

お問い合わせ・ご注文は

TEL  0120-12-7716 FAX  0120-40-7716