

医療経営の”いま”を追う

FRONTIER

Vol.3

歯科医院の経営課題を克服する『iPad』の活用術

歯科医院の 経営課題を克服する 『iPad』の活用術

歯科医院の経営課題解決に「iPad」が活躍

昨今、競争が激しくなった歯科業界では、「患者の満足度を高め、患者が継続的に再来院していただく関係を築いていくこと」が非常に重要なテーマとなっている。個別の課題を見れば、医院ごとにさまざまな課題（「患者に満足いただける医療を提供したい」／「スタッフの育成に力を入れたい」／「自費率をあげ、安定した医業収入を確保したい」／「他医院との差別化を図りたい」

など）が挙げられるが、このような課題に対して、具体的にどのようなことから取り組むべきか、取り組んでも思い描いた成果をあげられていないと悩みを抱える医院経営者も少なくない。課題解決の一つの方法に「iPad」を活用する方法がある。今回、実際にiPadを導入し、課題解決に取り組んでいる歯科医院の事例を紹介したい。

チェアサイドで効率よく治療説明を行っているA歯科医院の事例

A歯科医院は、これまで治療説明をカウンセリングルームのパソコンで行っていた。

一連の口腔診査を終えたあと、問診・レントゲン・各種検査データなどの資料整理を行い、レントゲン画像や検査データをもとに治療計画を立てて説明に臨んでいたが、検査データの整理に時

間を要すほか、丁寧な治療説明を行った場合には、一人当たりの治療時間も長くなりがちとなっており、「チェア稼働率の改善」が課題となっていた。また、この課題に派生して「予約時間どおりに来院した患者を待たせてしまう」といった弊害も生まれ、患者の満足度低下にもつながっていた。

『電子カルテシステム』と連携した『iPadアプリ』を活用し、 診療説明のための準備時間を大幅に削減

A歯科医院は、電子カルテシステムと連携したiPadアプリを導入し、この課題に対応している。

これまで、口腔検査や歯周病検査のデータを紙に記録した後、PCに入力し直す作業が発生していたが、iPadアプリでは、チェアサイドで直接検査データを入力できるほか、電子カルテシステムがレントゲンと連動しているため、レントゲン撮影後は瞬時に、iPad画面に表示が可能となる。さらに、これらの情報を、ビジュアル化した説明資料の自動作成まで行える。この結果、ほとんどの治療説明がチェアサイドで効率よく行えるようになり、チェア稼働率は大幅に改善した。

iPadは画質も鮮明のうえ、拡大機能でポイントを大きく見せたり、

描画機能が使えるので手元のiPadに書き込みながら説明できるようになり、患者さまの反応も上々とのこと。

▼iPad検査データのイメージ



スタッフとの情報共有でおもてなしの診療を実現するB歯科医院の事例

「競争が厳しくなっている歯科業界では、来院した患者さまとの関係を強化し、再来院につなげることができなければ、患者さまは簡単に他の医院に浮気してしまいます」と語るB歯科医院の院長。さりげなく「あなたのこと、わかっています」を知らせるために、患者の情報を院内スタッフ間で共有できるような仕組みづくりに取り組んでいる医院である。

当初は、紙媒体でコミュニケーション・シートを作り、カルテフォル

ダに挟み込むといった運営方法をとっていた。コミュニケーション・シートには患者の家族構成のほか、趣味などのパーソナルな情報や些細な会話内容までを細かくスタッフに記載させ、これを院内で共有させる予定であった。しかし、コミュニケーション・シートの作成には時間と手間がかかり、スタッフが情報を記載するための時間確保も難しく、なかなか定着しなかった。

「iPadアプリ」を患者、院内スタッフとのコミュニケーションツールとして活用

電子カルテシステムと連携したコミュニケーションをiPadアプリで行えることを知ったB歯科医院は、思い切ってこのITツールを導入した。iPadアプリは電子カルテと連動しているため、基本情報は入力せずとも「カルテNo.、氏名、住所、家族構成、治療歴、物品購入の履歴、次回予約日、予約希望日、備忘録メモ」といった基本情報はすべて自動で表示される。このため、スタッフやドクターは、チェアサイドに置いてあるiPadに患者との会話記録を入力するだけで記録作業は完了する。また、患者自身にiPadで問診表を入力してもらうことで問診表のデータも共有でき、あらゆるデータの一元化も実現した。

ほとんどの情報が当該ツールでの一元管理となったことから、担当者以外のスタッフが応対してもコミュニケーションがスムーズにとれるようになり、患者の特性（予約キャンセルが多いなど）も

わかるため、伝える内容もきめ細やかに選択できるようになった。地道な取り組みであるが、「なかなか定着化できなかったコミュニケーション・シートの定着化を図ることができた。今ではスタッフ全員で患者さまの満足度をあげようと一丸となって頑張っている」とB歯科医院の院長は語る。

▼コミュニケーションツール活用のイメージ



『iPad』の活用メリットをまとめると？

1 | カルテや業務記録簿の作成を一元管理することで負担を省力化

- 電子カルテシステムと連携すれば、レントゲン画像、口腔内写真や各種検査情報をすべて一元管理
- カルテの視診欄の記録や、衛生士業務記録簿の作成もタップ操作で簡単に入力できる
- チェアサイドで直接入力ができるから、診察から治療説明までの流れもスムーズに

2 | ビジュアル化したデータでわかりやすい治療説明を実現

- ビジュアル化した説明資料で分かりやすい治療説明が可能に（iPad画面へ説明内容を直接書き込みしたり、治療経過をグラフ化したり、過去の検査結果との比較が可能）
- 治療説明を規格化できて、新人スタッフも自信を持って検査結果を説明できる
- 患者への治療動機づけができるようになり、メンテナンス移行率も増える

導入を考えるうえで意識すべきことは？

従来の慣れ親しんだ紙カルテの習慣を変えることに、足踏みする医院も多い。

そのような医院は、以下の4つのポイントを意識して当該ツールの導入を検討してほしい。

iPadアプリ導入を考える上でのポイント

Point
1

充実した
アフターフォロー体制

ちょっとした使用方法や気になることにも即座に照会できるか、照会したことに即座に対応してもらえるか

Point
2

安心の
セキュリティ対策

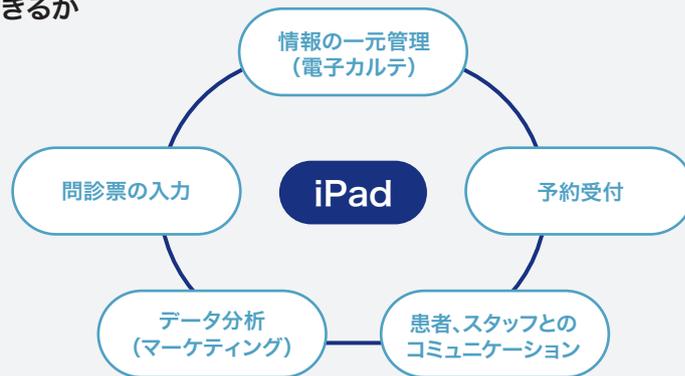
「3省4ガイドライン^{*}」に準拠したセキュリティや運用管理規定を採用した仕組みとなっているか

^{*}電子化された医療情報を外部保存する際に遵守する必要があるガイドライン。厚生労働省、経済産業省、総務省の3省が出している4つのガイドラインの総称。(例：厚生労働省が定めた「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」)

Point
3

機能の拡張性

他の関連システムとも容易に連携でき、機能のカスタマイズに柔軟に対応できるか



Point
4

納得のコスト

上記の1～3を勘案して、最終的なコストは妥当か(初期の導入コストに気をとられがちだが、ランニングコストも計算したコスト総額が抑えられていることこそ重要)

提供

東和ハイシステム株式会社

代表取締役：石井 滋久

事業：統合電子カルテシステムの
研究開発・販売・サポート
iPadアプリ、ウェブアプリの
研究開発・販売・サポート

HP: <https://www.towa-hi-sys.co.jp/>

住所：岡山市北区野田3丁目12-33

明等を目的に作成されたものです。したがって、当社は明示、黙示を問わず内容の正確性・完全性およびお客さまへの適合性について保証するものではありません。また、別段の表示のない限り、作成時点の法令に基づくものであり、将来、法令・制度の改正および解釈の変更がなされる可能性もあることにご留意ください。なお、執筆者/執筆元はみずほ証券の関連会社ではありません。

■本資料は、お客さまへの情報提供を目的としたものであり、金融商品の取引を勧誘・推奨するものではありません。

■当社は、本資料の具体的な内容についてのご質問等にお答えすることはできません。また、当社からの執筆者/執筆元に対するお取り次ぎ等もできません。

■本資料に記載されるサービス等を実際にご検討の際には、今後の制度改正の動きに加え、具体的な実務や法解釈の動向およびお客さまの個別の状況等に十分ご留意いただき、必要に応じて、所轄の税務署や弁護士・公認会計士等の専門家などにご相談のうえ、お客さまご自身の責任・判断をもって行っていただきますようお願い申し上げます。

■本資料に記載される内容の複製ならびに第三者への提供は、ご遠慮ください。

■本資料は、医療経営、医療制度、医療承継およびその他医療関連のトピックス等について十分な知見を持っているとみずほ証券(以下当社)が判断した第三者/機関に執筆依頼のうえ、当該トピックス等の紹介や解説およびその効果等に関する説