

医療経営の”いま”を追う

# FRONTIER

Vol.11

今、求められる歯科医院の経営とは？

# 患者の満足度を高め、 業務効率を改善するために、 歯科医院の経営はどうあるべきか？

医師が手袋を外さず音声で入力できる電子カルテの誕生は、究極の答えになるのかもしれない。

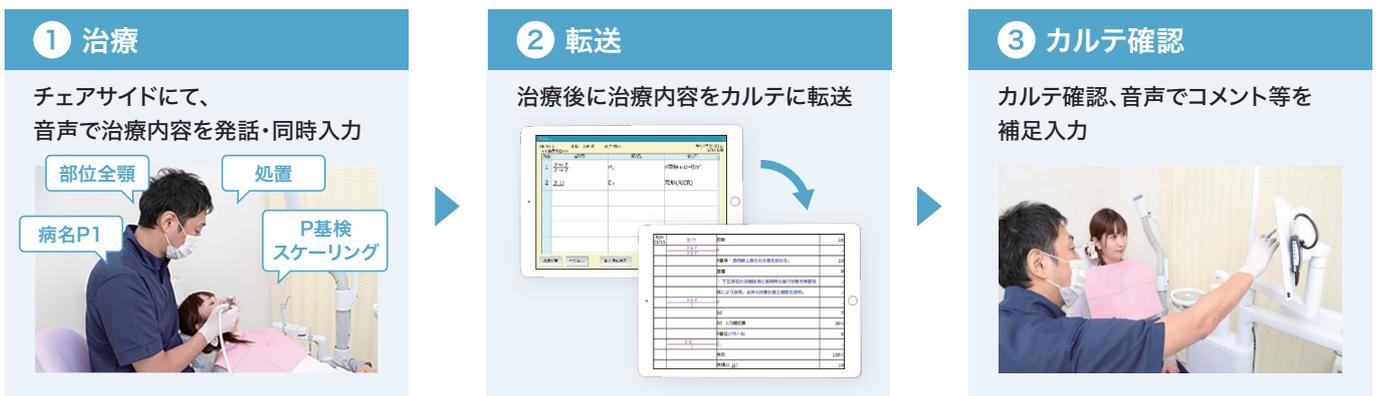
音声で入力ができる電子カルテにより、医師が電子カルテに入力を行う手間を省き、事務作業の効率上がるだろう。

事務作業の効率化によって創出された時間は、患者とのコミュニケーションに活かすことができ、患者の満足度向上にも繋がる。

そんな夢のような未来の実現が、もう目の前に迫っているとしたら？

本稿が、歯科医院の経営改革の一助になれば、歯科医療に夢と未来を提供できたら、どんなに素晴らしいことかと考える。

## 究極の音声電子カルテ ～診療中グローブを外さず音声入力～



## 歯科医療を取り巻く環境変化こそ、変革への大チャンスでは？

- 歯科医療の未来は、どのようになっていくか？
- 環境変化へ対応した効率化で歯科医院の経営改革が実現できないか？
- 歯科医院の経営における様々な課題を効率化で解決できないか？

患者に満足いただける  
歯科医療を提供したい

スタッフの育成に  
力を入れたい

自費率をあげ、安定した  
業収入を確保したい

他医院との差別化を  
図りたい

新型コロナウイルスの感染拡大を契機に、社会環境や日常生活は大きく変化した。歯科医療を取り巻く環境も例外ではない。そして、この環境変化と多様化する患者の診療ニーズによって、歯科医療の未来は対面型診療（外来・訪問）と非対面型であるオンライン診療（相談）との共存型歯科医療に移行していくのではないかと考えられる。IT技術の進歩によって、患者が来院しなくても受けられる医療サー

ビスがもっと増えていくのではないかと考えられる。したがって、これからの歯科医院の経営は、院内のインフラ環境の整備を進め、医院全体の生産性を上げ、新たな患者サービスを提供していくことで、患者の利便性や満足度向上に繋がっていくと考えられる。新しいスタイルの歯科医院経営を実現することで、患者にとっても今まで以上に利用しやすい、身近な存在になるのではないかと考えられる。

## ①院内の業務効率の改善は、事務負担の大幅な削減に！

電子カルテシステムとiPadアプリを連携させ、カルテや業務記録簿を一元管理することで、医師や衛生士の業務負担を大きく削減することが可能になる。一元管理によってチェアサイドで直接入力された情報がどこでも取り出せることで、診察から治療説明までの流れがスムーズになり、レントゲン画像や口腔内写

真、各種検査情報もすべて一元管理ができる。また、カルテの視診欄の記録や衛生士業務記録簿の作成も、iPadのタップ操作で簡単に入力ができる。さらに、院内・院外どこからでも電子カルテの操作ができ、訪問診療先からiPadを使ったカルテ入力もできるようになる。

### 事例紹介

チェアサイドで効率よく治療説明を行っているA医院の事例

### 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ため、一人当たりの治療時間も長くなり、予約時間通りに来院した患者を待たせてしまうなど患者の満足度低下に繋がっていた。そこで、電子カルテシステムと連携したiPadアプリを導入したところ、チェアサイドで直接検査データを入力して登録できるようになったほか、電子カルテシステ

ムがレントゲンと連動しているため、レントゲン画像の撮影後、瞬時にiPad画面へ表示することが可能となるとともに、これらの情報をビジュアル化した説明資料の作成まで自動で行えるようになった。さらに、iPadは画質が鮮明で拡大機能や描画機能があり、手元にあるiPadに書き込みながら説明することで患者から好反応をいただくようになったとのことである。

■iPadと電子カルテの融合⇒患者さまの笑顔、患者さまの満足

#### 1 視診・歯周システム

・チェアサイドで治療経過を視覚的に説明  
・歯科衛生士実地指導記録簿の作成



#### 2 自費の提案書・見積書作成

・チェアサイドでリアルタイムに治療説明



#### 3 レントゲン・口腔内写真を一元管理

・手元のiPadに書き込んで説明  
iPadのRetinaディスプレイは鮮明



#### 4 訪問診療先からiPadでカルテ入力

・院内・院外どこでも電子カルテが操作可能  
データは院内のパソコンに保存のため安全



## ②院内のインフラ環境整備による効率化は、顧客満足度の向上へ！

オンライン診療と電子カルテを結合させることで、患者はスマホで場所も時間も選ばず予約が可能となる。また、来院前に問診に回答ができ、待ち時間が削減される。診療日前にLINEにて

メッセージを受信し予約の再確認ができる。さらに、患者のスマホでオンライン診療（相談）やオンライン決済も可能となり、領収書や診療情報等はスマホ診察券にデータ提供ができる。

### 事例紹介

医院一丸となって患者の満足度の向上に取り組んでいるB医院

### 予約システムを導入し、煩雑な受付業務を効率よくすすめていくツールとして活用

B医院のスタッフは、煩雑な受付業務に追われ、無駄に患者を待たせてしまうケースに悩んでいた。そこで、この機会に思い切って現在の手書きでの予約からWEBでの予約受付を開始したところ、受付業務が効率よく運営できるようになった。また、患者は、開院時間にとらわれることなく予約できるようになり、来院前に問診記入を済ませておくことができ、さらに、診

療日前のLINEによるメッセージ受信で、予約のうっかり忘れ防止にも繋がっている。医師と受付スタッフとの連携もスムーズになり、スタッフのモチベーションも上がってきている。「全スタッフが、患者の満足度向上を目指し、全員が一丸となって頑張ってくれている」とB医院は誇らしげに語る。

■オンライン診療・電子カルテの結合⇒スマホで始まりスマホで終わる

#### 1 スマホで予約

・患者さまは場所も時間も選ばず予約可能  
・来院前に問診回答



#### 2 リマインドメール・LINEメッセージ受信

・診療日前にメール・LINEでメッセージ受信  
LINEのお友だち追加で、メッセージをLINEで受取



#### 3 スマホでオンライン診療

・患者さまのスマホが診察室に！



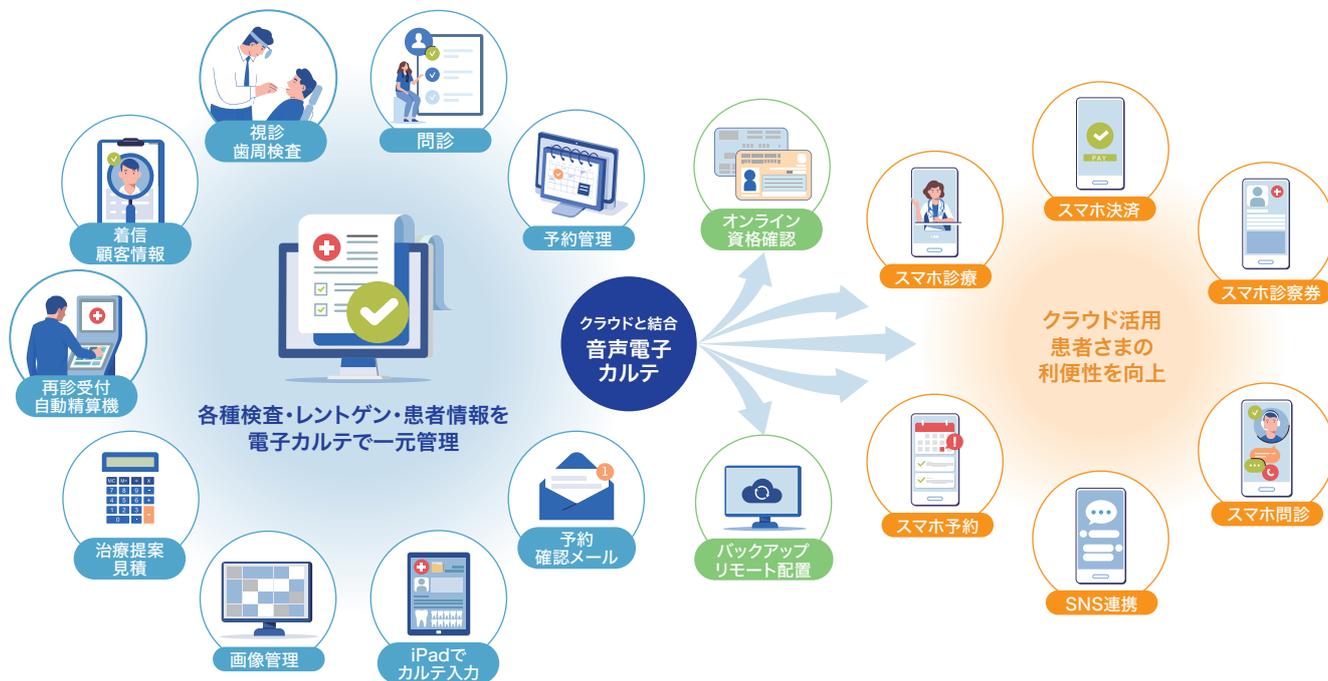
#### 4 スマホでオンライン決済

・当日の会計はオンライン決済で完了  
スマホ診察券に領収証や診療情報等、データで提供

### ③ 環境変化による効率化の実現は、究極の経営改革に！

電子カルテシステムとiPadアプリを連携、次に、オンライン診療と電子カルテシステムも連携、そして、『先生が手袋を外さず音声で入力できる電子カルテ』の導入で業務負担が大幅に削減

減、そして、それに伴う顧客満足度の向上に繋げるからこそ、究極の経営改革が実現できるのではないか。



### 『電子カルテ』導入を考える上で留意すべきこと！

#### 1 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こと。

※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」)

#### 2 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こと。

#### 3 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、照会したことに即座に対応して貰えること。

#### 4 納得のコスト

上記の1～3を勘案して、最終的なコストが妥当であること。

(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  
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  
2020年12月25日、東証スタンダード市場へ上場  
HP：<https://www.towa-hi-sys.co.jp/>  
住所：岡山市北区野田3丁目12-33

■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。

■本資料は、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、今後の制度改革の動きに加え、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。