

【略歴】

福井県出身。東京の足立区育ち。大学を卒業後、健康食品メーカーに入社。入社後年後に、**取締役**に就任。百貨店の健康食品売り場の運営のすべてを任せ、採用、スタッフ教育・育成、販売促進など、多くの経験を積む。マニュアルづくりなどの仕組み化に成功し、3年間で**店舗数を倍増**させる。その後、「営業力」を磨くために、製薬メーカーの営業として勤務。**社員数 1000 名以上の成績上位 20 名が受賞する優秀社員賞を受賞**。その後、「人を育てる、教育の仕事がしたい」という思いから、研修部門へ異動。そこで、**再び優秀社員賞を受賞**し、海外研修に参加。多くの人と関わりその成長に触れ、研修を自身の天職と感じていた中、医療経営の勉強を通し、経営戦略研究所と出会う。経営者の経験、営業の経験、研修の経験と、様々な経験をしたからこそ、長期的・大局的な視点から提案することができる。これまでの経験を活かし、全員が日々成長し、イキイキ働ける医院づくりに挑む。

歯科医院地域一番実践会の中でも、**歯科医院 DX、受付 ZERO の医院を数多くサポート**。本日は受付 ZERO を実現した医院の事例を大公開します！



第一講座

医療 DX の必要性和今後について

**歯科医院地域一番実践会
地域一番ディレクター 前田 雄太郎**

■超「採用難」時代へ

()が年々困難に…

⇒()の求人増加＋給与UP

⇒()などで未経験OKが増加

・競争相手の変化

⇒歯科だけでなく、()も

⇒給与、福利厚生、教育などなど

・一般論として…

⇒()はより良い環境へ…

⇒「やる気」「能力は」()？

①()をつかって採用！

②業務を整備して、() ！

③()へ！

・採用難時代の()

⇒()が非常に困難

⇒やる人、やらない人の()

・目の前の素晴らしい受付さん

⇒()大丈夫ですか？

⇒()を提供できますか？

■受付DX／ZEROを目指すべきか？

もちろん！

全ての医院で()じゃない

()さんはたくさんいる！

⇒より活かすために()は大事

⇒困っている先生が()のも事実…

DXが進まない理由

・()と()がゴチャゴチャ…

・()成果を求めすぎる…

・スタッフさんの()…

⇒()が大事になる！

■多くの医院にある受付課題！

・()だけじゃありません。

⇒多くの医院で()があります。

・多くの医院の()

⇒()で整理

□ヒトの課題

・()の時代

⇒採用定着が困難、()

⇒受付を求人する()

・()イメージのギャップ

・受付の教育…()…

⇒受付が()育てられない

⇒() ! やるぞ ! …あれっ？

⇒()だったのか…

・DHと給与に差がある

⇒ 差がある=()につながる

・DHさんも「受付なのに()」

「受付は、()ように見える」

・()、()を操作してしまう…

⇒忙しい…やること()…

・対応の良し悪しが、()

⇒()に直結する

・キャリアパスの設計が難しい

⇒教えることも多くない:()

・院長が受付を()するのが難しい

⇒院長はいいと思っけていても…

□モノの視点:受付があると…

・会計業務が必要

⇒会計の()…

⇒お金が()…

⇒管理を()

□カネの課題

・()が必要

⇒2名／5－6台

・()のコスト

⇒()している

■受付ZEROを実現して…

・いまの課題が()なくなった

・受付の採用()

⇒その資源、時間を()へ

・現在は()を目指す

⇒()も大きく改善

■どのような医院なの？

・こう思っていないませんか？

⇒()なんでしょ？

⇒()ばかりなんでしょ？

⇒まあセミナーは聞いてみるけど…

⇒受付ZEROなんて、()…

・「受付ZERO実現医院」について

⇒チェア……7台

⇒レセ……約1000枚／月

⇒患者数:……約80名／日

⇒Dr……常勤1名(非常勤3名)

■どのような事例なの？

・()事例

⇒()を組み合わせた

⇒手作り感／地味…()

・どれくらいの規模の医院まで？

⇒()も対応できる！

★年間1億未満の先生へ

⇒年間1億実現セミナーがオススメです！

■使用機器と理由について

- ・自動精算機:TERAOKA
 - ・アポイントシステム:DentNet
 - ・診察券アプリ:DentNet
 - ・サブカルテの電子化: Dental enote
 - ・電話DX:Ivry
 - ・ポイントを押さええていればOK
- ⇒()でも大丈夫！

・導入後の()が大事

⇒まず()で考える

第二講座

受付 ZERO への挑戦！

**受付 ZERO 実現医院
チーフスタッフ 山脇 博美 氏**

■なぜ受付ZEROを目指したのか？

どの医院も()ありますよね？

⇒()と()の不仲…

⇒当院も一緒でした…

・まずは()を1つ1つ

ご説明していきます！

■受付ZERO前の課題

・レジ締め作業後の度重なる()

・受付から厳しい指示、監視

⇒診療スタッフの()

「診療を早く回して！」⇒()

- ・勝手なアポイント調整

⇒()にも大きな影響が…

▼紙カルテの課題

- ・紙カルテの()作業

⇒1日60－80名

- ・カルテ棚の()

- ・カルテは()モノ？

▼紙診察券の課題

- ・紙診察券による()

- ・紙診察券にかかる()

▼電話の課題

・1日たくさんの電話…内容は？

⇒()

⇒()

⇒()

・毎回手を止めなければならない

⇒()の失敗…ピリピリ…

・受付の資質。改善が難しい？

⇒()にもつながる…

■受付ZEROへの道～サブカルテ電子化～

▼サブカルテ電子化

・MetaMoJi : Dental eNote

・興味があるけど…()

・導入が()…困ったな…

・()でもできる！

・DX導入の()は重要！

⇒「なんか、めんどくさい」

⇒「そのお金、私にくれれば…」

⇒「え、受付いらないってこと！？」

・当院では()から導入

・自動精算機導入後

⇒受付DXの()、医院の()

・タイミングを見て、サブカルテ電子化

⇒()、()化、()指導

⇒()は負荷がかかります！

・スキャンって大変？

⇒()を利用

・スキャンはとても簡単！

⇒「スキャン()んですが…」

・ルール作りが大切！

⇒()、()、()、()？

・スキヤンの順序、方法

⇒()？()？

・当院では…

⇒()をスキヤン

・当院のスキヤンの具体的手順

①患者様の()

②紙カルテが並ぶ

③クリーンスタッフ／()がスキヤン

④スキャン終了()

⑤紙カルテを再び並べる

・()をスキャンしなくてもOK

・最初は紙、デジタルの()

・()作業ZERO !

・カルテ棚撤去⇒改装計画 !

・院内の()UP

⇒()にもプラスに !

・アポシステムとの連携(ラッキー★)

⇒より()

⇒()がGood !

・Dental eNoteの工夫

⇒導入が()ではない！

⇒()もスムーズに

■受付ZEROへの道～診察券アプリ～

▼診察券アプリ:DentNet

・ここが一番()した…

⇒簡単には導入率は()

⇒()でのパワーが必要！

⇒()でもできる！

・()でインストールしかない！

⇒日々の診療中、()をとれるか？

・()ごとの工夫

⇒インストールマニュアル

⇒()を活用

・()にする

⇒「ダラダラ」やると進まない！

・()の有効性

⇒院内のモチベーションUP

・患者様からの()

⇒通信料がかかるよね？

⇒何でもスマホ？高齢者は…

⇒儲かってていいね～

・どうしても無理なら()

・導入率:()以上！

「紙の診察券なくて、()！」

「自分で予約変更できて、()」

・スマホを持っていない方の対応

⇒飲食店を参考に、() ！

・代理の方が来院時も

⇒()で対応可能！

・受付カウンターの()

⇒受付以外に()を設置

・()はどうしてる？

⇒WEB予約、電話予約

⇒()、()で対応

⇒問診票は()に

・()は増えるのか？

⇒当院では()います

・()が必要

⇒()の工夫、()の工夫など

・患者負担減少:()

・来院時()を簡単に確認

⇒()の時間ZERO！

・診察券アプリの注意点

⇒定期的なアプリ()

⇒()をすぐに出せるように

・その他、スマホの設定

⇒()、()化

・()ほぼなし！

・()が大幅に減少！

⇒アプリで()の変更が可能

・紙診察券の()解消！

・()機能はオフ

■受付ZEROへの道～受付解体へ～

▼受付解体へ

・受付スタッフへの()

⇒医院の()、()を示す

⇒大きな混乱はなく実施へ

受付無人化での問題

・予約なし()来院、名前()

⇒こちらも気づかずに()

⇒()、予備入れた時に確認

■受付ZEROへの道～電話DX～

▼電話DX～ivryの活用～

①新規②変更／CS③営業④その他

⇒新規:()or ()

⇒変更:()以内、以降で工夫

⇒キャンセル:()を送付

・電話はどうしてる？

⇒()に設定

⇒院内の担当を決め()

⇒()はほぼなし！

・患者様の反応は？

「電話がつながらない」

「機械が喋ってどうなっているんだ？」

「よくわからんから、医院に来た！」

⇒()で慣れてしまいます！

▼電話減へ～電話外注をお試し～

・()スタッフに電話外注を依頼

⇒1日の電話、50回 → 20回 → ()回

・今後

⇒他サービスも検討、()に期待！

■受付ZEROへの道～受付ZERO実現～

▼受付ZEROの実現

⇒「たったこれだけで！？」

⇒どの医院でも()です！

■ 受付ZEROを実現して…

()と少しで実現！

- ・自動精算機、診察券アプリ
- ・サブカルテ電子化、電話DX(ivry)
- ・()も導入済み
- ・()でも実現できます！

受付ZEROにして本当によかった！

⇒スタッフ1人1人の()

⇒()に動けるようになった

⇒()UP

・当院も…()vs()

⇒色々と()…

⇒()しても解決しない…

・人間関係も() !

・ちょっとした差が、()へ !

・1人1人が自分の() !

・最後に…

・やることは()です !

⇒ただ…()は大変ですよ…

・コンサル前田さんには()です !

・受付()を目指しましょう !

まとめ

本講座のまとめと振り返り

**歯科医院地域一番実践会
地域一番ディレクター 前田 雄太郎**

■本講座のまとめ

- ・自動精算機: TERAOKA
- ・アポイントシステム: DentNet
- ・診察券アプリ: DentNet
- ・サブカルテの電子化: Dental enote
- ・電話 DX: Ivry

■今後の課題や伸びしろ

- ・電話対応

⇒外部の電話対応を()？

⇒()にまかせてみる？

- ・()対象を解析＞頻度を減らす

・院内の()

■最大のリスクについて

・デジタル系／電気系トラブル

⇒これは()にはできない

⇒()や()を作る！

⇒すぐに対応できる、信頼できる

「()」とつながっておく！

■本講座のまとめ

・いかがでしたか？

⇒()可能な事例！

⇒()も理解できた！

⇒やるか？やらないか？

・ただ、それでも当院では……という先生は…

⇒★受付ZEROコンサルがオススメです！

■受付ZERO「院長」からメッセージ

・まずは()導入して

⇒ちょっとした()、()を体感してほしい

・()を確かめながら

⇒()の意識

・()を巻き込んで

⇒()を確かめる

⇒焦って()

・そんなに特別なことじゃない

⇒()！

■本講座のまとめ

・本日の事例が()

⇒()でそろえるも◎

・()ことが大事

・積み重ねが将来()を生む

⇒先生の()へ！

本日は、ありがとうございました！

歯科医院地域一番実践会 前田雄太郎

テキストの答え

■第一講座

受付、DA採用
一般企業
事務
一般企業

良い人材
30-40%減
時間、資源
負担減
受付ZERO

育成、教育
育成
格差拡大
退職されても
同じサービス

ZEROがベスト
素晴らしい受付
効率化
多い

目的、手段
焦って
モチベーション
導入の順番

先生の医院
同じ課題
「よくある課題」
ヒト・モノ・カネ

労働人口減少
コスト増
メリットが減少
「受付」

難しい
受付を
接遇教育
無駄な時間

不満
偉そう
遊んでいる

アポイント、数字
増やしたくない
医院の評価
医院のイメージ

マンネリ化
評価

待ち時間
あう／あわない
任せる／任される

人件費
採用、教育
年々増加

「全部」

「もう、しません！」
DH採用

DHだけの組織
マネジメント

都会の医院
若いスタッフ
無理でしょ

アナログ＆デジタル
色々なシステム
誰でもできる！
～20台以上

いまあるシステム
工夫／改善
いまあるシステム

■第二講座

□第一部
課題
受付、診療スタッフ
当初あった課題

釣銭ミス
クレーム／疲弊
圧がすごい…

医院経営

準備、片付け
スペース
投げる

アポイントミス
コスト

セールス
アポイント変更
キャンセル電話

伝言ゲーム
クレーム

□第二部
当院じゃ無理？
進まない
非デジタル世代

順番
「自動精算機」

意味、将来像
率先垂範、マニュアル、自ら
スタート時

スキャンスナップ

進まない

いつ、だれが、なにを、どうやって

全カルテ、外部依頼
当日来院の患者様

来院
担当スタッフ
カルテにレ点

すべて
併用

カルテ出し／戻し

情報共有
マネジメント
効率化
カルテチェック

ゴール
情報共有

苦労
上がらない
医院全体
田舎の医院

その場
時間
年代
カウンセリングルーム

期間限定
インセンティブ

色々なご意見
紙を継続OK

95%
とても楽
便利！

受付台帳
受付台帳

渋滞対策
チェックイン台

初診患者様
院内掲示、呼び鈴
シンブル

キャンセル
減って
工夫
設定、アポ
便利に！

チェックイン
カルテ待ち

アップデート
QRコード
情報共有、マニュアル

当日キャンセル
電話
アポイント
アポイントのズレ
キャンセル

十分な説明
方針、活躍の道

急患、記入なし
待たせてしまう
モニター

WEB、電話
2時間

URL

複数回線
業務分散
クレーム

2ー3ヵ月

産休中
2
AI

実現可能

□第三部
2年
電子カルテ
どの医院

責任感
自発的
おもてなし力

受付、診療スタッフ
試行錯誤
ローテーション

大きく改善
大きな変化
業務に集中

シンプル
導入
感謝
受付DX／ZERO

■第三講座
育成する
AI
呼び鈴
業務整理

ZERO
マニュアル、共通認識
電気・PC業者

どの医院でも
やり方

1個1個
変化や快適さ、メリット
メリット・デメリット
1つの変化で半年

スタッフ
共有、成果
一人で進めない
誰でもできる！

ベストじゃない
1つのメーカー
考える・行動する
大きな差
目指す医院