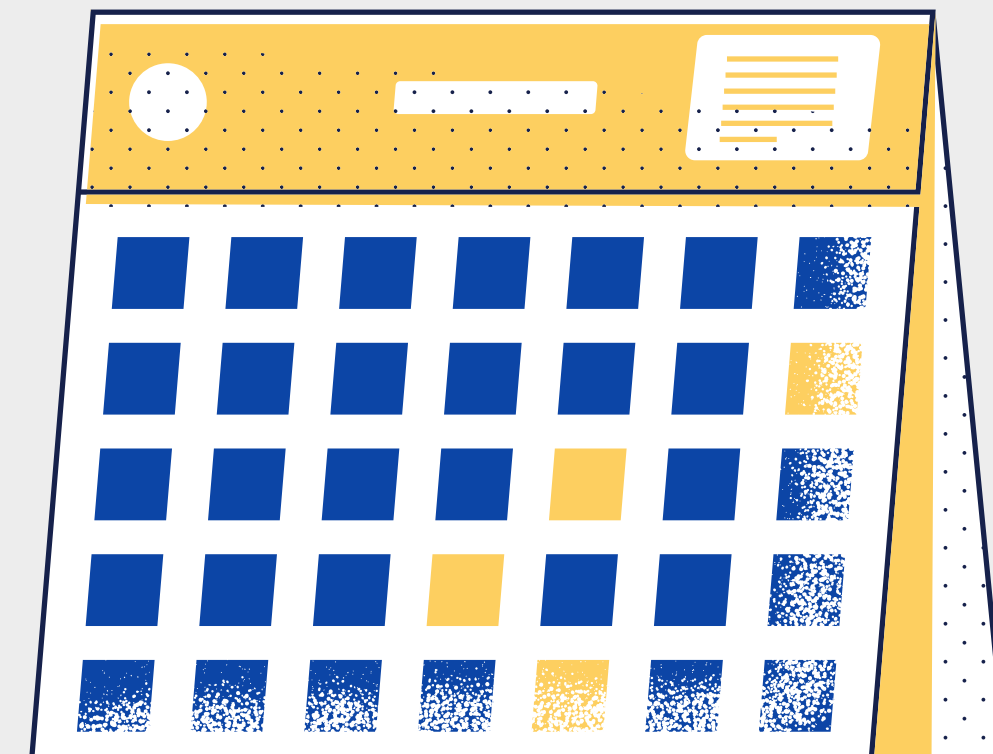


Withコロナ 今、取り組みたい 4つのこと



未来に向けた準備と変化



今、誰もが経験したことのない未知の状況にいます。

この新しい局面において企業そして、一個人としてできることは何かを考え、できることから実行に移したいと考えています。

各方面より、患者さんの受け入れ縮小や休診、また、組織運営など、様々な面で混乱が起きているとお伺いし、弊社としても非常に心を痛めております。

弊社ができることに限りはございますが、皆様のサポートができるよう社員一丸となって日々取り組んで参ります。まだまだ不十分な面もありますが、この局面を何とか一緒に乗り越えていけるよう宜しくお願いいたします。

是非、「こんなことはできないのか」などのご要望やご意見もいただけますと幸いです。



1. 情報整理と発信

- ・ 医院としてのコロナウイルス対策
- ・ 診療時間や休診などのお知らせ
- ・ 治療やメンテナンスへの対応状況

2. 未来に向けた準備

- ・ 予約変更やキャンセルした患者さんへの連絡
- ・ 患者さんの診療状況や来院状態の整理と管理
- ・ 経営・事業計画や組織体制の整理

3. 院内のデジタル化の促進

- ・ 院内MTGのオンライン化
- ・ マニュアルなどの「紙」のデジタル化
- ・ HPやGoogleマイビジネスの整理

4. オンラインを活用したサービス

- ・ オンライン診療や相談
- ・ 患者さん向けのセミナー
- ・ 物販

情報整理と発信

新型コロナウイルス (COVID-19) 流行中における歯科治療に関する同意書

私、_____は新型コロナウイルス (COVID-19) 流行中に歯科治療を受けることについて、以下のことを理解し同意します。

以下の□にチェックをお願いします

- ☐ 新型コロナウイルスは、感染者でも無症状であるかもしれないことや、長い潜伏期間があること、そして伝染性の強いウイルスであることを理解しています。
- ☐ 歯科治療を受ける他の患者の頻繁な来院、新型コロナウイルスの特性、歯科治療の特性を考慮すれば、歯科医院に来院することによって新型コロナウイルスの感染リスクがあることを私は十分に理解しています。
- ☐ 新型コロナウイルス感染症の流行中には、CDC(アメリカ疾病予防管理センター)、ADA(アメリカ歯科医師会)のガイドラインでは、全ての緊急性のない歯科治療は推奨されないことについて私は説明を受けました。
- ☐ 新型コロナウイルスの感染リスクを減らすために 2m 以上の距離をとることを推奨していますが、歯科医院においてはこれが不可能であることを理解しています。
- ☐ 私は過去 14 日間、新型コロナウイルス感染の影響を受けている外国に旅行をしていません。
- ☐ 私は過去 14 日間、新型コロナウイルス感染の影響を受けている県に飛行機、バス、電車で国内旅行をしていません。

私は下記に示す新型コロナウイルス感染の症状がありません。

☐ 37.5℃以上の発熱⁴

☐ 息苦しさ⁴

☐ 痰を（ほとんど）伴わない咳⁴

☐ 鼻水が出る⁴

☐ 喉の痛み⁴

☐ 嗅覚異常⁴

日付： _____

名前： _____

說明齒科醫師：
同席齒科衛生士・齒科助手
西放法人〇〇齒科医院*



新型コロナウイルスを防ぐには

新型コロナウイルス感染症とは

発熱やのどの痛み、咳が長引くこと（1週間前後）が多く、強いだるさ（倦怠感）を訴える方が多いことが特徴です。

感染しても軽症であったり、治る例も多いですが、季節性インフルエンザと比べ、重症化するリスクが高いと考えられます。重症化すると肺炎となり、死亡例も確認されているので注意しましょう。

特に高齢の方や基礎疾患のある方は重症化しやすい可能性が考えられます。

新型コロナウイルスは飛沫感染と接触感染により感染します。空気感染は起きないといわれていますが、閉鎖した空間・近距離での多人数の会話等には注意が必要です。

飛沫感染	感染者の飛沫（くしゃみ、咳、つばなど）と一緒にウイルスが放出され、他の方がそのウイルスを口や鼻などから吸い込んで感染します。
------	--

感染者がくしゃみや咳を手で押さえた後、その手で周りの物に触るとウイルスが他的手に付着し、他の方がそれを触るとウイルスが手付着し、その手で口や鼻を触ると粘膜から感染します。

気を付けること

が大切です。外出先からの帰宅時や調理の前後、食事前などに手やアルコール消毒液などで手を洗いましょう。

がある方は、咳やくしゃみを手で押さえると、その手で触った物が付着し、ドアノブなどを介して他の方に病気をうつす可能性がありますので、**咳エチケット**を行ってください。

、高齢の方は、できるだけ人込みの多い場所を避けるなど、してください。

の症状が見られたときは、学校や会社を休んでください。

症状が見られたら、毎日、体温を測定して記録してください。



医院としてのコロナ対策

新型コロナウイルス 対策に関する情報を院内掲示やHP、SNS（TwitterやInstagramなど）で配信。
特にHPやSNSは患者さんもお覧になるので定期的に更新しましょう。

また、来院前の患者さんへの検温や渡航歴などを確認を行いましょう。

診療時間や休診のお知らせ

HPやSNSなどを通して情報を更新しましょう。
さらに、患者さんへの直接の連絡も行いましょう。
次、いつ行ったら良いのか？がわからないという患者さんがたくさんいらっしゃいますので、その不安を解消するために、現在の状況をお知らせするだけでも安心します。

治療やメンテナンスへの対応状況

治療の中でも、優先的に診療をスタートする内容を決めましょう。まだまだ見通しが不透明ではありますが、計画を立てることが大切です。その後は修正しながら進めていきましょう。

(例)

- ・ SET・補綴・急患：通常通り
- ・ SPT：5月2週目～
- ・ 新患：5月2週目～

未来に向けた準備



予約変更やキャンセルした患者さんへの連絡

予約を変更した患者さんやキャンセルした患者さんを、ちゃんと把握できていますか？
その方々のリストをつくり、患者さん宛に連絡をしましょう。電話やSMS（携帯番号へのメッセージ）などで、患者さんに今後の方針をお知らせしてください。



患者さんの診療状況や来院状態の整理と管理

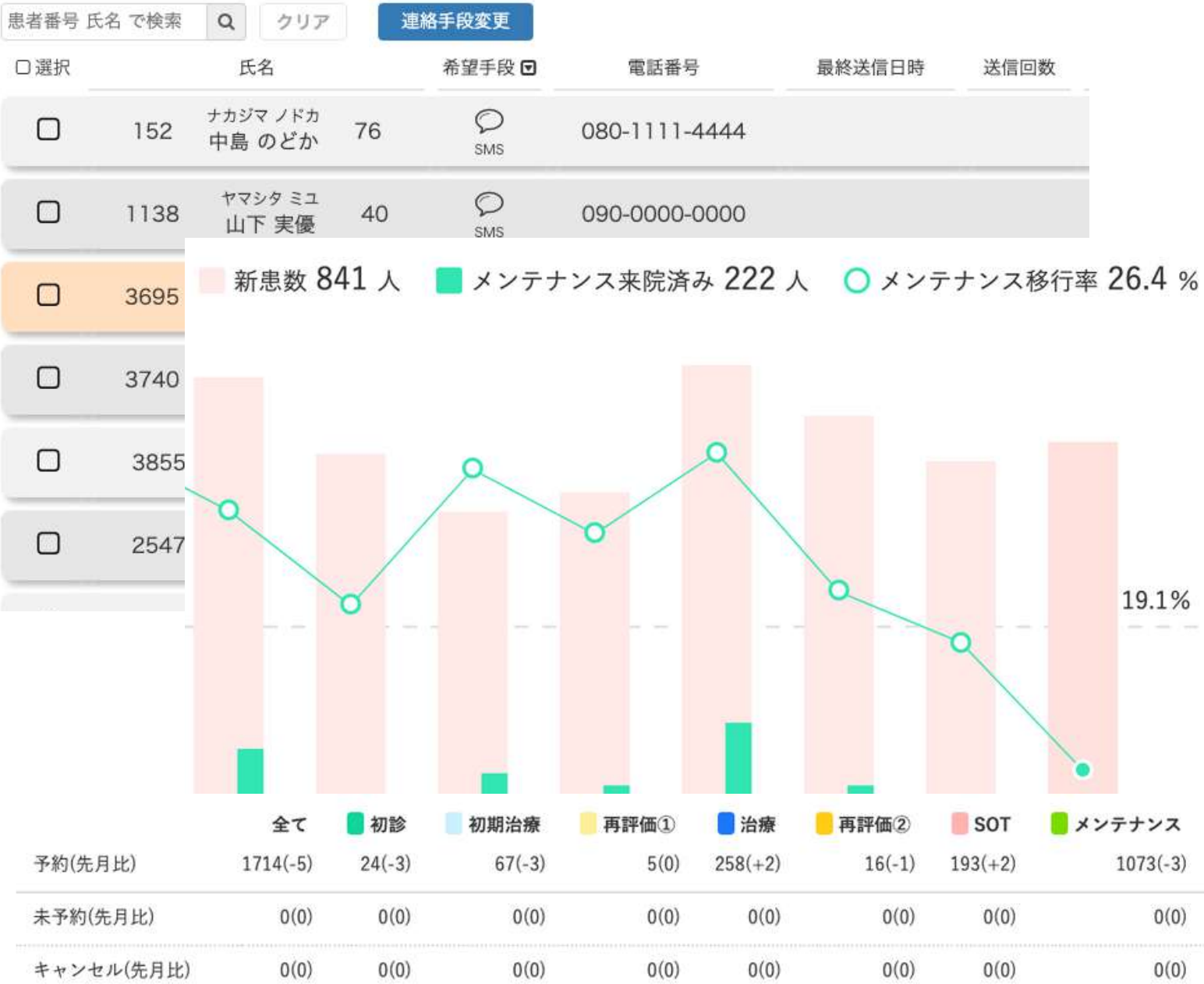
時間がある今だからこそ、患者さんの診療状況や来院状態を整理しましょう。
今後、どんな打ち手が必要になるのかを整理することにもつながります。また、新患の来院状況やどのポイントで中断・離脱しやすいのかといった点を明確にし、改善していきましょう。



経営・事業計画や組織体制の見直しと整理

医院としての経営・事業計画の見直しを行い、それに紐づく組織のあり方を見直しましょう。
今までと同じ方法ではなく、変化が必要になるため、その変化を加味した計画や組織を考えていきましょう。

4月のキャンセル・予定変更の患者さんリスト



初診	24	初期治療	67	再評価①	5	治療	258	再評価②	16
天満 麻希	4/7(火)	山下 実優	3/28(土)	坂崎 ユキ	キャンセル	伊藤 翔子	予約無し	辰巳 なつみ	予約無し
天満 ゆき	4/11(土)	難波 リカ	3/30(月)	愛野 ゆき	予約無し	辰巳 小百合	予約無し	中島 実優	3/30(月)
山下 麻希	4/11(土)	坂崎 翔子	3/30(月)	上福 リカ	4/3(金)	難波 なつみ	予約無し	上福 小百合	3/30(月)
愛野 ユキ	4/15(水)	中島 翔子	3/31(火)	辰巳 小百合	4/10(金)	辰巳 実優	3/27(金)	伊藤 リカ	4/3(金)
坂崎 ユキ	4/25(土)	上福 実優	3/31(火)	中島 リカ	4/28(火)	山下 実優	3/27(金)	天満 のどか	4/4(土)
坂崎 のどか	5/1(金)	辰巳 実優	4/3(金)			天満 のどか	3/27(金)	天満 小百合	4/6(月)
上福 ユキ	5/2(土)	上福 実優	4/4(土)			中島 実優	3/27(金)	坂崎 翔子	4/18(土)

院内のデジタル化の促進



院内MTGのオンライン化

院内で行うことは最小限にし、MTGをオンライン化します。

この時期、スタッフの皆さんは、不安を抱いている方が多いので、コミュニケーション多くとりましょう。

■効果

- ・スマホで誰でも参加できる
- ・事前の会議アジェンダが大事
- ・意見などには「チャット」を活用



「紙」のデジタル化

「紙」で保存されている資料やマニュアルなどをクラウド化し、セキュリティ環境下でどこからでもアクセス可能にしましょう。

■効果

- ・マニュアルのデジタル化で院外からも学べる環境に
- ・学べるだけでなく、修正や追加なども可能に



HPやGoogleマイビジネス

HPやGoogleマイビジネスの情報を更新しましょう。コロナ対策や医院の方針、また、今まで更新できていなかった情報を新しくしましょう。

■効果

- ・患者さんに正しい情報が伝わる
- ・安心や信頼に結びつく
- ・Googleの口コミへの返信や写真の更新を行う。

オンラインを活用したサービス



オンライン相談

オンラインを活用した相談などを実施。
医院の効率化と患者さんとの新しい接点
を増やしましょう。

- ・ 治療計画や検査結果の説明
- ・ 矯正や歯並びの相談
- ・ ホワイトニングの相談
- ・ インビザラインの相談 など

患者さん向けのセミナー

患者さんの口腔内の健康や予防への意識
向上に定期的なセミナーを実施。

- ・ TBI講座
- ・ 歯ブラシの選び方
- ・ ホームホワイトニング講座
- ・ 食事に関する栄養相談 など

ジニー & myDental、
そして、DentaLightができること



ジニー & myDentalができること①



SMSやアプリ、Eメールを通じた連絡

到達率 & 開封率が90%以上のSMS（携帯番号へのメッセージ）やmyDental（マイデンタル）のアプリで患者さんにメッセージを送ることができます。アンケートにも活用可能です。ハガキ代が減り、より早く確実に患者さんに届きます。URLがあれば、動画も送ることができます。

日付やキャンセルなどに合わせたリスト作成

予約の有無ごとや、キャンセルした患者さん一覧など、見たい項目に合わせたリストを作成することができます。また、リストに対して、SMSやアプリ、Eメールなどのメッセージを送信することが可能です。

4月のキャンセル・予定変更の患者さんリスト

患者番号 氏名 で検索		Q	クリア	連絡手段変更					
☐ 選択	氏名		希望手段	電話番号	最終送信日時	送信回数	連絡メモ		
☐	152	ナカジマ ノドカ 中島 のどか	76	SMS	080-1111-4444				
☐	1138	ヤマシタ ミユ 山下 実優	40	SMS	090-0000-0000				
☐	3695	ナカジマ ミユ 中島 実優	64	SMS	080-1111-0000				
☐	3740	ヤマシタ ショウコ 山下 翔子	59	SMS	090-0000-1111				
☐	3855	ナカジマ ユカ 中島 ユカ	0	Eメール	080-1111-2222				
☐	2547	ナカジマ ミユ 中島 実優	9	アプリ	080-1111-0000				
☐		イトウ サユリ							

ジニー & myDentalができること②

連絡予定 本日連絡(190件)									
未予約リストから検索 クリア									
	氏名	前回来院日	連絡回数	連絡予定	連絡担当	希望手段	前回担当	前回診療	
☐	4838 シライシ ケンタロウ 白石 憲太郎 20	1ヶ月前 2019/9/4(水)	未連絡	2019 9/21(土)	担当	SMS		歯が痛い 笑	
☐	2341 ニシダ エリナ 西田 江里奈 20	1ヶ月前 2019/9/6(金)	未連絡	2019 9/20(金)	担当	SMS		3Mメンテナ	
☐	4962 キタムラ ハナコ 北村 花子 39	2ヶ月前 2019/7/23(火)	未連絡	2019 9/19(木)	担当	SMS		初診 歯が痛い	
☐	5022 オオイ コウヘイ 大井 耕平 37	1ヶ月前 2019/9/5(木)	未連絡	2019 9/19(木)	担当	SMS		初診 歯が痛い 歯茎が腫れて	
☐	1433 ヨシダ エリナ 吉田 江里奈 53	1ヶ月前 2019/9/4(水)	未連絡	2019 9/18(水)	担当			NtG se	
☐	4985 オオイ ハナコ 大井 花子 35	1ヶ月前 2019/8/26(月)	未連絡	2019 9/17(火)	担当	SMS		C処 P精検	

患者さんの来院状況が見える化

患者さんの来院状態が見える化されます。例えば、患者さんごとに新患からメンテナンスへの移行状況が予約の有無やキャンセルなど瞬時にわかります。

診療内容やスタッフ別に、予約の有無、キャンセル状況などの患者さん一覧を把握することが可能です。

「未予約」患者さんの自動リスト&自動送信

予約が決まっていない患者さんを自動でリストアップ。定期検診やメンテナンスも、患者さんごとの来院時期に合わせて、自動でリストアップされます。さらに患者さん宛に自動でメッセージが送信されます。

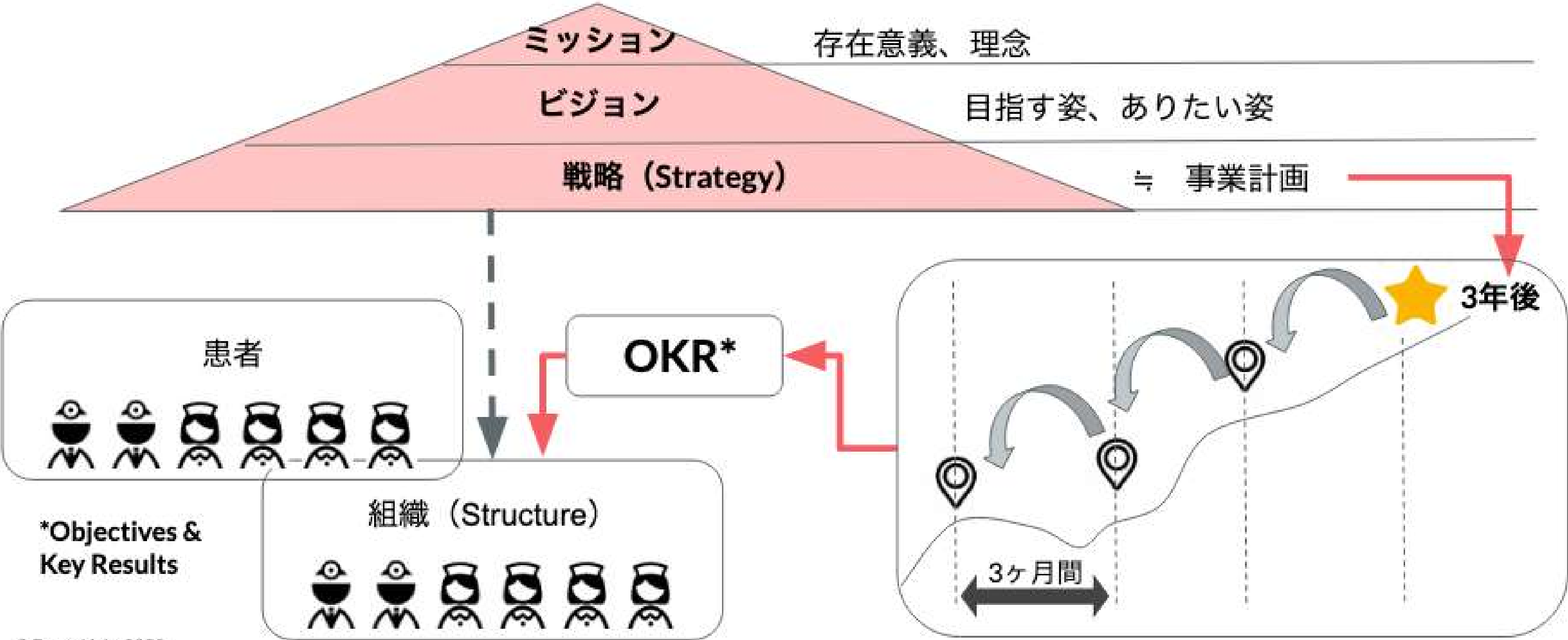
	全て	初診	初期治療	再評価①	治療	再評価②	
予約(先月比)	1714(-5)	24(-3)	67(-3)	5(0)	258(+2)	16(-1)	193
未予約(先月比)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	
キャンセル(先月比)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	

初診	24	初期治療	67	再評価①	5	治療	258
天満 麻希	4/7(火)	山下 実優	3/28(土)	坂崎 ユキ	キャンセル	伊藤 翔子	予約無し
天満 ゆき	4/11(土)	難波 リカ	3/30(月)	愛野 ゆき	予約無し	辰巳 小百合	予約無し
山下 麻希	4/11(土)	坂崎 翔子	3/30(月)	上福 リカ	4/3(金)	難波 なつみ	予約無し
愛野 ユキ	4/15(水)	中島 翔子	3/31(火)	辰巳 小百合	4/10(金)	辰巳 実優	3/27(金)
坂崎 ユキ	4/25(土)	上福 実優	3/31(火)	中島 リカ	4/28(火)	山下 実優	3/27(金)
坂崎 のどか	5/1(金)	辰巳 実優	4/3(金)			天満 のどか	3/27(金)
上福 ユキ	5/2(土)	上福 実優	4/4(土)			中島 実優	3/27(金)

DentaLightができること①

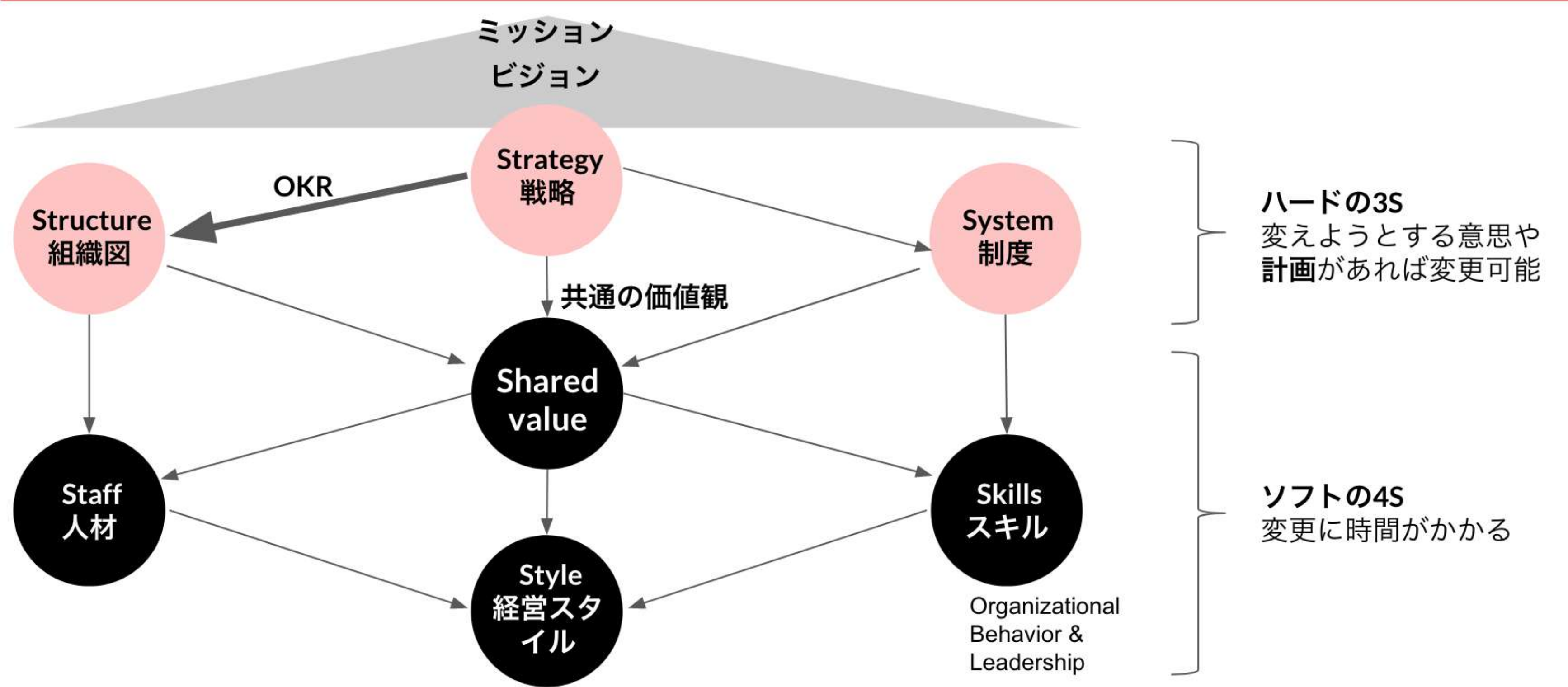
医院として、未来を見据えたミッションやビジョンを作成し、それに基づいた戦略、目標、事業計画の策定のサポートを行っています。その後、どんな組織体制や配置にするのかといった現場への落とし込みのサポートも実施しています。

ミッション～ビジョンの言語化／事業計画の策定 → OKRを通して組織へ落とし込む



DentaLightができること②

ミッション/ビジョン/7Sを言語化 → オリジナリティのある歯科医院へ



サポート & フォロー体制



利用前のサポート

医院のオペレーションやスタッフの皆さんの業務内容について、事前にお伺いします。お伺いした内容を元に、個々の状況に最適な業務フローの構築と、システム設計を一緒に作ります。



定着サポート

医院やスタッフ皆様の習得状況に合わせてご提案します。
普段の業務をさらに効率的に行い、中断率の減少や売上アップ、業務の効率化につながるサポートを実施します。



利用開始後の活用促進

医院の成長に向けたサポートを行います。ジニーの「分析」で集計されたデータやレポートなどを活用し、医院全体の業務オペレーションやMTGでのご活用などをご提案。院内MTGのサポートも実施しています。

未来をともにつくっていける会社である

受動的なサポートではなく
積極的に伴走してくれるかどうか



サポートチーム

健康をもっと相互依存できる社会をつくる

お問い合わせ先



050-2018-0069

株式会社DentaLight

■本社

福岡県福岡市博多区店屋町8-27

GOODOFFICE呉服町6F

■設立

2013年10月30日

■代表取締役

藤久保 元希

