

# 歯科医療の今

患者満足度向上  
の鍵はズバリ  
「ホスピタリティ」

## 患者満足度を追求する医療業界

厚生労働省が9月8日に発表した「2014年受療行動調査（概数）」によると、医療機関のサービスに対して外来患者の58・3%、入院患者の69・3%が「医師以外の病院スタッフの対応」に満足していると回答。全体の満足度を押し上げていることがわかった。

昨今ではこのように、患者に対するホスピタリティは当たり前になりつつある。札幌市内の医療機関も例外ではなく、医科、歯科ともに患者へのホスピタリティ充実が求められている。

14年3月に開業した「谷脇歯科クリニック」（札幌市中央区）の谷脇明宏院長は、「日之出歯科診療所」に勤め、院長にも就任した

医療機関にとって必要なのは診察・治療の技術に他ならないが、それだけでは患者の満足度を上げることはできない。今や医療の現場にも「ホスピタリティ」が求められる時代になっている。

キャリアを持つ実力派のドクター。質の高い治療の提供はもちろんだが、患者のホスピタリティの向上にも力を入れており、ゆとりのある待合室づくりや院内スタッフの教育などにも積極的だ。

最近では歯科予約サイト「EPARK歯科」のオンライン予約台帳を導入し、インターネットを通じて初診から24時間体制で予約を受け付けるサービスを開始。さらなるホスピタリティの充実を図っている。

下記のメニューから、ご希望の診療日・診療時間を選択してください。  
「○」予約可能 「△」予約可能（予約料あり） 「-」予約不可

	2013年9月							2013年10月						
	17 (木)	18 (金)	19 (土)	20 (日)	24 (木)	25 (金)	26 (土)	27 (日)	29 (火)	30 (水)	1 (木)	2 (金)	3 (土)	4 (日)
09:00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
09:30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10:00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10:30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11:00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11:30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12:00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12:30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13:00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13:30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14:00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14:30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15:00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15:30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16:00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16:30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17:00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17:30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18:00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18:30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

希望の診療日・時間や曜日を選択して予約可能です。

日時を選択する

※お申し込みの際は必ず予約になりますので、医院からの電話での確認をお願いします。

利用者は、インターネット上で空き時間を確認し、都合のいい時間帯で予約することができる

## 初診から予約できる稀少なサイト

同クリニックの谷脇院長は「受診する際に手軽に予約ができるため、患者様からたいへん喜ばれています。また、予約台帳もクラウド上でデジタル管理が可能となり、出先でも予約状況が確認できることで、われわれの作業効率も上がりました」とそのメリットを強調する。

同システムを北海道で提供している「H・O・C」（本社・札幌市）によると、歯科医院側は当初、「ネットでの対応に不安」という声も多かったが、登録後は「予約対応は予想外に簡単」という反響が寄せられているそうだ。



谷脇明宏 院長

たにわき・あきひろ/1984年北海道大学歯学部卒業。同年日之出歯科診療所勤務。2005年院長就任。14年3月開院。日本歯科麻酔学会認定医。障害者歯科学会認定医。歯科医師臨床研修指導医。歯学博士。

同社が持つ予約データの内訳によると、予約件数全体の約半数がインターネットを通じてオンライン予約であるという。電話予約の割合を上回るのも時間の問題だ。同社では、こうしたネットユーザーのニーズに対応するため、予約システムのほかに歯科専門のポータルサイトも運営しており、オンライン予約を導入する歯科医院の予約台帳とも連動させている。

患者が歯科医院を探す際には、地域や診療時間、治療内容などで検索が可能。最寄り駅や医師の特徴、院内の雰囲気、口コミなど情報の豊富さも魅力の一つだ。また、24時間予約が可能のため、夜間や移動中にも予約ができ、初診時の順番待ちも発生しない。こうした使い勝手の良さが利用者を受けている。

とりわけ、「ネット予約」の環境が整っている医療機関は、全体の1割にも満たないのが現状だが、このような予約サイトの躍進は医療業界の転換期ともとらえることができる。多くの医療機関がこの新潮流に乗れば、患者の利便性はさらに向上するだろう。

### 取材協力

谷脇歯科クリニック 札幌市中央区大通西5丁目 昭和ビル8階 ☎011-213-1184 <http://www.taniwaki-dental.com/>  
株式会社H・O・C 札幌市中央区北1条西3丁目3番6号ばらと北1条ビル7階 ☎0120-974-292 <http://hocinc.jp/>