

アポロニア21

2025

2

Feb.

No.374

受付機能の最適化

DXとおもてなしの両立

特別企画

DHアーヤが行く!

古屋綾子/太陽歯科衛生士専門学校

歯科衛生士養成校
を見学!



杉島康義

キャッシュレス化のススメ

(株)ストランザ

AI電話で受付の負担を軽減

新井 仁

デジタルツール、導入か否かの見極め方

12医院に聞いた「受付の工夫あれこれ」

荒井昌海/伊奈菜穂子/熊川貴昭/栗林研治/小林健一郎/定光祐美
白鳥真理/早坂美都/樋田秀/松尾沙織/山崎ひろ絵/山本達也

特集

受付機能の最適化

DXとおもてなしの両立

荒井昌海／伊奈菜穂子／熊川貴昭／栗林研治／小林健一郎／定光祐美／白鳥真理／早坂美都／
樋田秀一／松尾沙織／山崎ひろ絵／山本達也／杉島康義／新井 仁／(株)ストランザ

54

特別企画

DHアーヤが行く！ 歯科衛生士養成校を見学！ 古屋綾子／太陽歯科衛生士専門学校

42

レポート

手軽にAIを学べるオンライン学習！

小柳貴史／杉山隆栄

94

GP 論

口腔から全身が見える！ 摂食障害

廣瀬知二

22

次世代に残したい 臨床アーカイブス 歯科疾患が増悪させる金属アレルギー

関東裕美

34

Interview

院長インタビュー 田中祐介 (三重県・こはな歯科)

04

他業界からのメッセージ 文房具メーカー

104

リレーエッセイ

あの先生のライフスタイル 戸原 玄 (東京科学大学 教授)

10

経営

DHレッスン Akaneにお任せ！ スイスで働く日本人歯科衛生士

竹之内 茜

16

キレイ！ 効率的！ クリニックの知恵 わく歯科医院 (兵庫県)

(株)デンタルタイアップ

18

しくじり院長が今日も行く！ 歯科医院の設計に求められるものは？

根本章吾

26

チラ見せ・動画メディア「歯科ラジオ」 四方良しの歯科医院経営とは？ 田村沙織／山本達也

100

スタッフに教えたい経営の話 新人との給与格差発覚で大量の退職希望者が！ 濱田真理子

108

事務長のマネジメント講座 スタッフの主体性を育てる「個人目標」

MOCAL (株)

112

無理しないお金講座 賃上げ促進税制の強化

安田会計事務所

114

スタッフがモノ申す！ 院長の〇×対応 コミュニケーションの一工夫

菅野愛弓

116

ドクター重田の個別指導・保険Q&A 口腔機能管理、よく分からないんですけど ドクター重田

124

エッセイ

身体がよるこぶ！ 還元クッキング 病氣も逃げる干し柿の還元力！

大友慶孝

30

DHアーヤの患者さんこんにちは！ 患者さんの「ありがとう」の重み

古屋綾子

118

世の中いたしたいのお 見てもらえる院内掲示物って？

GP 太郎

120

高村くるみ流人生相談室 今の日本を憂えています。ほか

高村くるみ

128

サカモッチィのサムシング 新種発見!?

坂本光徳

129

toothsome君が行く！ 歯と神仏の旅 久我神社・歯神社 (京都市)

福田直子

132

From Dental Dealer's Opinion 手軽で高機能な院内情報共有ツール

山本恵三

133

BOOK STAND

134

GOODS BOX

138

ニュースボード

142

読者の声

156

広告掲載一覧

157

バックナンバー

158

編集後記

160

院長Interview

デジタル技術を生かして コミュニケーション力アップ

こはな歯科は小児をメインターゲットとして診療を行っているほか、デジタルサブカルテを活用することで、診療の効率化および売り上げの増加に成功している。田中祐介院長に小児歯科に注力する理由、サブカルテ導入の効果等について伺った。

小児歯科に注力

——開業までの経緯は。

田中 私はもともと鹿児島出身で、大学卒業までずっと鹿児島にいたのですが、故郷を出て違う所で仕事と勉強をしたいと考えるようになり、当時のリクルーターの紹介で三重県のクリニックに勤務することになりました。

そこで5年ほど勤務医として働き、その後は分院長なども任せてもらいました。

勤務医として学んでいく中で、自身の方針を診療に反映しやすい開業を考えるようになりました。立地については、ターゲットに想定している子どもが多い地域ということ considering、ディーラーと相談しながら探しました。



こはな歯科
三重県津市

田中祐介 氏 Tanaka Yusuke

1980年生まれ。2006年、鹿児島大学歯学部卒業。同大歯学部附属病院で臨床研修後、複数の医院に勤務。23年開業。日本インプラント臨床研究会、日本口腔インプラント学会所属。

スタッフ：歯科医師1人
歯科衛生士6人
(うち非常勤1人)
受付3人

ユニット：5台
駐車場：15台分

あの先生の ライフスタイル

一問一答

■東京科学大学 教授

資格・所属：東京科学大学医歯学総合研究科医歯学系専攻老化制御学講座摂食嚥下リハビリテーション学分野

日本老年歯科医学会、日本摂食嚥下リハビリテーション学会など

診療スタイル：外来もあるが、基本的に在宅往診で摂食嚥下障害の方を診ている。年齢問わずだが、数としては高齢者が多い。

生年：1972年

出身地：生まれたのは青森、育ちは千葉や埼玉

出身校：東京医科歯科大学大学院卒



第
133
回

戸原 玄

Tohara Haruka
先生

生活スタイル

平均睡眠時間は？

7時間程度。割と朝5時くらいに起きてしまうので、つまり早寝。

一日の中で好きな時間は？

家に帰って靴脱いで、子どもに「ただいま」とか言いながら靴下などを脱ぎながら、変な話などをする時。「脱ぐ順番がおかしい」だの何だの言われつつ。多少嫌なことがあっても

一瞬でどうでもよくなる。あんまり嫌なことはないが……。あとは朝、子どもを駅まで送っていく時、車の中で子どもが好きな曲をかけて、適当な話をする時も好き。

仕事中だと、後輩の成長が感じられた瞬間がかなり好き。今までと行動が変わる瞬間を見た時はすぐに褒める。自立が感じられた瞬間など。その他、患者さんに気合いを入れるみたいなことをいつも後輩がやっている（自発的にと信じている）のだが、それにつられて声も出さない患者さんが笑うとか、ご家族も含めて連帯感が生まれる瞬間も好き。



DHアーヤが
行く！

DHのタマゴを育てる 歯科衛生士養成校を見学！

皆さんこんにちは！ DHアーヤです。今回は、私の母校「太陽歯科衛生士専門学校」のご協力の下、歯科衛生士のタマゴである歯科衛生士養成校の学生さんにインタビューを行いました。「どんな歯科衛生士になりたいのか」「どんな歯科医院で働きたいのか」「そのためにどんな勉強をしているのか」……。リアルな彼らの本音を、ぜひ今後の歯科衛生士採用に生かしてください。



太陽歯科衛生士専門学校

1978年、厚生省(当時)より歯科衛生士学校養成所開設の認可承諾。79年、西日暮里に「太陽歯科衛生士学院」開校。80年、足立区花畑に移転、「太陽歯科衛生士専門学校」と改称。2010年、夜間部開講、日暮里駅前校舎(現校舎)に移転。16年、男女共学化。

●取材協力：

小嶋一英 氏

Kojima Kazuhide

医療法人社団友和会
太陽歯科衛生士専門学校
統括部長

同校学生の皆さん

●取材：

古屋綾子 氏

Furuya Ayako

フリー歯科衛生士
本誌にて「DHアーヤの患者さんこんにちは！」を連載中



●構成・文：編集部

受付は、患者さんや取引先と医院をつなぐ「医院の顔」。各医院の特長や方向性が受付のデザイン、人員配置、設備に現れます。一方、働き方改革とDXにより、業務効率化が推進されています。自院に最適な受付の形を見直してみませんか？

受付機能の最適化

DXとおもてなしの両立

12 医院に聞いた「受付の工夫あれこれ」

文：荒井昌海／伊奈菜穂子／熊川貴昭／栗林研治／小林健一郎／定光祐美
白鳥真理／早坂美都／樋田秀一／松尾沙織／山崎ひろ絵／山本達也

AI電話で受付の負担を軽減

話し手：柴田 洋（㈱ストランザ 開発部開発管理グループ リーダー）

医院に合った無人化・DXのコツ

話し手：新井 仁（㈱アラジン 代表取締役）

キャッシュレス化のススメ

話し手：杉島康義（東京都・杉島デンタルオフィス 院長）

12 医院に聞いた 「受付の工夫あれこれ」

「受付は医院の顔」といわれるように、受付でのさまざまな工夫には、医院の姿勢や考え方が表れるもの。ワンオペの医院から大型医療法人、現金払いだけの医院からキャッシュレス決済だけの医院まで、さまざまな「受付スタイル」が集まりました。



医療法人社団翔舞会
エムズ歯科クリニック
荒井昌海 氏



医療法人仁優会
いな歯科クリニック
伊奈菜穂子 氏



日本橋中央歯科
熊川貴昭 氏



医療法人社団
栗林歯科医院
栗林研治 氏



こばやし歯科クリニック
小林健一郎 氏



阿佐ヶ谷山下スマイル歯科
定光祐美 氏



しらとり歯科・矯正歯科
白鳥真理 氏



美都デンタルクリニック
早坂美都 氏



医療法人笑顔を育む会
三ツ境駅前スマイル歯科
樋田秀一 氏



医療法人トリプルウイン
松尾歯科
松尾沙織 氏



ひろいし歯科クリニック
山崎ひろ絵 氏



医療法人社団にこにこすまいる
たきの歯科
山本達也 氏

コールセンターとIP電話で 受付の負担を軽減！



荒井昌海

Arai Masami

医療法人社団翔舞会
エムズ歯科クリニック
理事

スタッフ：歯科医師47人（うち
非常勤3人）、歯科衛
生士29人（うち非常
勤6人）、歯科技工
士7人、管理栄養士
16人、歯科助手26
人（うち非常勤2人）
ユニット：計50台



さらなる業務効率化を目指して

私たちの法人は、東京都・神奈川県に11クリニックを展開しています。また、祝日以外は休みなく稼働しているため、受付業務ができるスタッフも大勢必要になります。

以前は22時まで診療していたため、シフトは2交代制でさらに人数が必要でしたが、最近はコンプライアンスや少子化の問題もあり、17時を最終予約とし、勤務時間を8時間の1シフト制にしているため、一時期に比べると必要とされる人数は減りました。

さらなる業務の効率化を図るために行っている、さまざまな取り組みについて紹介します。

コールセンターの設置

私たちの医療法人では、約3年前からNTTとの契約がなくなりました。各クリニックにかかってきた電話は、全て品川に設置したコールセンターで対応します。コールセンターには常時3人のプロのオペレーターが待機しており、彼らがクリニックごとの予約管

理をクラウド型の予約システム『Apotool & Box for Dentist』（㈱ストランザ）を用いて対応しています。

この体制になってから、電話対応によるクレームが一切なくなりました。やはり電話というものは、スタッフが患者対応中でも会計の途中でも、いつでも割り込んでくるので、タイミングによっては対応にどうしてもムラが出てしまう業務です。それを専任者が別の場所できちんと対応してくれるため、現場の受付は非常に助かっています。

もしコールセンターを検討したい場合は、どこかクリニックの近くに一室を用意し、そこに専属のスタッフを一人置くところからス



電話はコールセンターで一元化。

受付業務に集中できない

営業電話がストレス

聞き間違い、伝え忘れが怖い

AI電話で 受付の負担を軽減



この記事のポイント

24時間365日、対話型AIが電話対応

予約システムとの連動で業務を効率化

課題は「自然な会話」



●話し手：

柴田 洋氏
Shibata Yoh

(株)ストランザ
開発部開発管理グループ
リーダー

●取材・文：編集部

医院に合った 無人化・DXのコツ



が一番大事！

自分は何がしたいのか？



この記事のポイント

「お金を掛ければいい」とは限らない

方向性を決めたらブレない！

お金のやりとりは医院の在り方を表す

訪問歯科診療の運営サポートから完全紹介制の経営サポートに業態転換。クライアントには「それで、先生は何がしたいんですか？」と徹底的に深掘りするスタイルで、**医院に最適なツールやシステムをマッチングさせるエキスパート**として知られる。



●話し手：

新井 仁 氏

Arai Jin

(株)アラジン 代表取締役

●取材・文：編集部

小さな医院も、高齢者が多い地域も…

キャッシュレス化の ススメ

杉島デンタルオフィスでは、オンライン資格確認やキャッシュレス決済のための端末を用意。クレジットカードのタッチ決済や交通系ICカード（SuicaやPASMO）、電子マネー（iDやクイックペイ）、QRコード決済（PayPay）に対応している。アップルは4月にマイナ保険証のスマホアプリを登場させる予定だが、これにより、スマホでの被保険者資格の確認とキャッシュレス決済を同時にできる可能性が出てきた。



●話し手：

杉島康義 氏

Sugishima Yasuyoshi

東京都・

杉島デンタルオフィス 院長

●取材・文：編集部

この記事のポイント

手数料は取られても、銀行に行かずに済む！

高齢者もキャッシュレスに適應している

「FinTech」への展開の可能性も

街のどこでも キャッシュレス？

現在、飲食店やスーパー、デパートなどあらゆる所でキャッシュレス化が進んでいます。きっかけはコロナ禍でしょう。私も含

め、あまり現金を持ち歩かない生活をする人が急速に増えました。政府の後押しもあり、キャッシュレス決済の端末を置く店が増えたのと同時に、「現金は感染源になる」と、硬貨や紙幣を扱うことを避けるようになったのも大きな要因かもしれません。

一方で、医療機関ではキャッシュレス決済

手軽にAIを学べる オンライン学習!

アイカクリニック
AICA clinic

(株)ToothToothと(株)インマーケティングラボとの業務提携によりサービスが始まった、歯科専門のAI学習プログラム。歯科医院でのPOP作成、カルテ入力、患者説明用のプレゼン資料の作成などを、既存の生成AIを駆使して省力化・内製化する手法をオンラインで学べる。



●話し手:

小柳貴史氏

Koyanagi Takashi

(株)ToothTooth
代表取締役社長 CEO

●取材・文:編集部

●話し手:

杉山隆栄氏

Sugiyama Ryuei

(株)インマーケティングラボ
代表取締役 CEO

歯科でAIを活用するというと、診断や治療に用いるというイメージがありますが、それ以上に有用性が高いと期待されるのが求人や広報、患者説明などの業務です。

歯科におけるAI活用の新しい可能性を紹介します。

既存のAIを日常業務に活用

歯科医院で一般的な業務に活用できる生成AIの機能を分類すると、図1のように「文章生成」「画像生成」「動画生成」「WEB生成」「資

次号予告

特集

「カラダと歯科」の 最前線

- ・S.ミュータンスがIgA腎症の発症に関与
- ・難治性の歯科疾患を漢方で癒やす
- ・「女性にやさしい歯医者さん」のネットワーク

レポート

ISO9001：2015年版の活用
歯科マネジメントシステムの行方(堀尾芳裕)

あの先生のライフスタイル

方一如 (大阪歯科大学歯学部歯科東洋医学室教授)

編集
後記

学生時代、「ローマ帝国は
属州民が皇帝になれる多様
な社会だったが、それでも
安定を維持できたのは、逆説的だが、
極端な格差社会だったから」と教わっ
たのが、いまだに頭に残っています。

現在、健康格差の広がり世界的に
深刻になっています。「健康格差を生
む社会的決定要因(SDH)の構造的問
題を解決するのが社会全体の責任」と捉
えられ、さまざまな対策が打ち出され
ています。

注目されるのは、各国の取り組みの
違い。日本では、どちらかというと社
会政策や倫理教育などに重点が置かれ
る傾向がありますが、アメリカでは、
IT産業を中心としたビジネスの領域だ
と捉えられています。

トーマス・ジェファーソン大学公衆
衛生学分野のザカリー・N・ゴールド
バーグ氏が北米のSDH関連企業57
社を調査したところ、2021年時点で
これらの時価総額は185億ドル、資金
調達額は24億ドル。その後の2年間
で時価総額は74%増でした(*Int J Soc*

Determinants Health Health Serv. 2024,
Oct.)。

SDHは、雇用や労働環境、所得、住
環境、医療体制などにより、健康な生
活や医療へのアクセスが左右される
という考え方で、真正面から見れば「社
会を〇〇しなければ」というべき論に
なりがちです。しかし、カルテデー
タから行動変容を促したり、医療機関
への交通手段をスマホで伝えたりと、
ビジネスに直結するのも事実です。

アメリカのSDH関連ビジネスの隆盛
には、社会課題をお金に変える旺盛な
企業精神を感じます。日本は世界から
取り残されつつあるとされますが、社
会を引っ張る人たちが真面目過ぎるこ
とも一因かも、と思いました。

今回の特集は、医院と患者さん、取
引先や地域社会との接点となる「受付」
に焦点を当てました。DXによる効率
化だけでなく、人とのつながりを大切
にしている医院が多いことに、なぜか
ホッとさせられました。先生方のクリ
ニックはいかがでしょうか？

(水谷惟紗久)

アポロニア²¹

2月号

2025年2月1日発行
通巻374号

●発行人

水野純治

●編集長

水谷惟紗久

●発行

(株)日本歯科新聞社
〒101-0061
東京都千代田区神田三崎町2-15-2
[TEL] 03-3234-2475
[FAX] 03-3234-2477
<http://www.dentalnews.co.jp>
apolonia@dentalnews.co.jp

●印刷

三報社印刷(株)

※落丁、乱丁はお取り換えします。
掲載記事の無断転載を禁じます。

●月刊『アポロニア21』の定価は、
1冊2,420円(本体2,200円+10%
税)です。ご購入は年間29,040円
の前納制にてお願い致します(税・
送料込)。当社ホームページの
お申し込みフォーム、FAX、E
メール、またはお出入りの歯科商
店でお申し込みください。

●取材のお申し込み

当社ホームページのトップページ
にある「取材の依頼・情報提供は
こちら」というボタンから、「取材
依頼・記事掲載 応募フォーム」に
ご記入ください。

●広告のお問い合わせ・お申し込み

(株)マーケティング・
インターナショナル
〒160-0011
東京都新宿区若葉1-10
TEL：03-3357-7707
FAX：03-3357-7751

Webでもさまざまな
情報を発信中!

- ・X
- ・Facebookファンページ
- ・YouTubeチャンネル
- ・note
- ・Instagram