

スマホ動画マニュアル& SNS ツール

soeasy buddy for dental

[問い合わせ先]

株式会社soeasy

〒101-0052 東京都千代田区神田小川町3-28-5 axle御茶ノ水 2F P208

TEL : 03-6228-1647

https://www.soeasy.co.jp/



Sb soeasy buddy

動画マニュアルで
スタッフ教育DX

歯科医院向け
動画マニュアルツール

企業担当者に聞く！

株式会社 soeasy 取締役

伊藤彰洋

1. 本製品のアピールポイント

歯科界にかぎらず、世の中にはたくさんのITツールが溢れていますが、とくに以下の点は、効果の創出に必要な要素です。

1. 使いやすいツールであること
2. 有料だからこその充実したサポート体制
3. やり抜く決意と覚悟

まず、「soeasy」という名のとおり、「とてもカンタン」に教え合えるスマートフォンアプリなので、ITが苦手な方でも難なく使いこなせます。それに加えてサポートも非常に充実しており、課題解決のための運用定着支援や動画撮影・編集のコツをレクチャーするなど、スタッフの皆様が動画マニュアルを作れる環境を構築します。

コストをかけて新しい仕組みを取り入れるには、意思決定者である先生方こそがやり抜く決意と覚悟をもつ必要があります。医院改革を伴走するパートナーとして、ぜひ弊社を頼ってください。

2. このような先生にオススメ！

医院拡大を予定している、紙マニュアルの運用に限界を感じている、スタッフそれぞれがもつ情報に格差が生じているといった、教育・情報共有に課題をおもちの先生にオススメします。



- 専用アプリで動画マニュアルの投稿や視聴などが可能

さらに詳しい
情報はこちら



「soeasy buddy for dental」で、働きやすく居心地のよい職場を自分たちで作ろう



中野真紀

Maki NAKANO

福岡県・あすはな歯科医院

🔍 もっと楽しく、楽に働くためには？

このフレーズは、当院のミーティングでよく議題に上がる。ほとんどの場合、システムの改善と情報共有のあり方に集約されていく。スタッフは短時間正社員1名とパート5名を含む14名で、そのうち11名が子育て中。みんな有給休暇をほぼ100%消化する。加えて、いつも誰かが妊娠中や育休中なので、全員が揃うことは珍しい。

そんな当院の悩みは、情報共有のあり方だ。「自分だけ知らなかった」と感じる時の疎外感、不安から不満、不信感へと膨らみ、退職に繋がりがねない。少人数のときはしっかり伝わっていた業務連絡も、増員するにつれて伝言ゲームのように少しずつズレが生じはじめた。また、「教えた、教わっていない」問題も発生していた。

人は共有することで人間関係が深まり、行動基準も同化していく。医院経営を安定させるためにも情報共有は必須であり、そのための道具の1つとして、マニュアルが存在する。

🔍 当院の情報共有法とマニュアルの遍歴

働きやすい環境を整えるためには、医院の方向性を示し、仕事観を統一することが重要であると考えている。そのためにはスタッフ教育と、一貫性や持続性を保つためのマニュアルが欠かせない。

スタッフ教育のための勉強会や新システム導入時の資料、ミーティングで決まった改善点などを

周知するため、さまざまな方法を試した。アプリなども使ってみたが、使いこなせずにはいた。

また、マニュアルの管理にも苦勞していた。システムは改善されていくのに、マニュアルは古いままだった。さらに動画マニュアルも増え、iPadやパソコンに保存できなくなっていた。整理のために医院のYouTubeチャンネルを開設し、バラバラだった動画マニュアルをアップしていくと、あっという間に本数が増えてしまった。

先輩歯科医師に無料ホームページ作成サイトでマニュアルを作る方法を教えてもらい、そこにYouTubeのURLを貼り付けてスタッフだけに限定公開した。いつでもどこでも見られるうえ、検索も簡単。スタッフは大喜びで活用するようになった。こうなると、今度はセキュリティが心配になってきた。しかも、業務連絡などの情報共有のあり方は、まだよいものに巡り合っていなかった。

このころ、ホームページ上のマニュアルを更新できるスキルをもったスタッフは3人のみ。そのうち1人が産休に入ったことで、更新が滞るようになっていた。マニュアルや業務連絡などを安全に管理・共有できるものはないかと探していたときに見つけたのが、動画マニュアルツールの「soeasy buddy for dental」だった。

タイミングよくセミナーがあることを知り、さっそく受講した。翌朝、soeasy buddy for dentalについて「マニュアル管理だけでなく、業



図① 当院のお試し入社用マニュアル

務連絡も同じアプリで完結できて、投稿するのも簡単」とスタッフに伝え、Web 説明会を開いて導入の賛否を検討してもらった。

シンプルなシステムで、IT スキルが低いスタッフでも使えるだろうと意見がまとまった。また、他業種の有名企業も使用しており、サーバーがダウンすることもまずないだろうという説明も安心だった。しかし、月額使用料がかかることに不安を感じたスタッフからは、「いまのままでもよいのでは？」という意見もあった。

最終的に導入を決めた理由は5つある。1. マニュアル管理と業務連絡が同じアプリでできる、2. マニュアルの管理や更新が簡単(いままで作ったデータと動画を一緒に保管できる)、3. 動画などをアップする手軽さ、4. 検索が容易、5. 業務連絡にも動画が使えることだ。

🔍 当院での活用法

2021年2月末に導入を開始した。当院でのおもな活用法は、1. 業務連絡の共有、2. マニュアルの管理、3. 新人教育のサポートの3つだ。既存スタッフには事前にアプリをダウンロードしてもらい、ミーティング時にマニュアルフォルダの使い方と業務連絡の確認ルールを説明した。IT スキルが低いスタッフも受け入れられ、ニュース



図② 業務連絡

投稿はすぐに使いこなせるようになった。

なお、当院にはお試し入社制度があり、入社希望者には最初に soeasy buddy for dental を見て、仕事内容を把握してもらっている(図1)。また、入社決定時にアプリをダウンロードして入社までの流れや当院のルールを確認してもらい、了承を得てから入社するようにお願いしている。

勤務時間以外はチェックしなくてもよいことにしているため、緊急連絡だけは LINE を使う。ちなみに、soeasy buddy for dental 導入後に LINE を使ったのは、新型コロナウイルスワクチン接種時の点呼のみだ。

1. 業務連絡の共有

以前は、物の置き場所を変えると、スタッフ総出で探すことがよくあった。また、教えたことができなかつたり、ちょっとしたズレが生じたりしたときに修正する必要があった。ニュース投稿を活用することで、最近の当院ではこれらの無駄な作業をしているところを見かけなくなった。さらに、周知にかかる時間が短縮され、業務がスムーズになっている実感がある(図2)。

2. マニュアルの管理

マニュアルをフォルダ分けすることにより、更





名前	所属グループ	▼	トレーニング受講率②	活用度② 偏差値	貢献度② 偏差値	フィードバック待ち	最終フィードバック日
	THP認定DH, 衛生士		61%	68	73	0	進捗を見る
	歯科医師		64%	48	47	0	進捗を見る
	衛生士		66%	52	51	0	進捗を見る
	衛生士, 受付, THP認定DH		56%	43	51	0	進捗を見る
	歯科医師, 衛生士, 歯科助手 滅菌, 受付, TC, THP認定DH, SNS担当		40%	48	51	0	進捗を見る

図3 マニュアル更新後にスタッフが確認したか、理解できたかまでわかる仕組み

新と検索が非常に楽になった。しかも、マニュアル更新後にスタッフが確認したか、理解できたかまでわかる仕組みになっている(図3)。マニュアルで業務内容を学ぶことで偏差値が上がっていくので、ゲーム感覚で楽しんでいるようだ。また、マニュアルの定着度を把握できるので、仕事の効率は格段に上がっている。これまで更新や検索にかけていた手間はなんだったのかとつくづく思う。

3. 新人教育のサポート

新人教育にかけていた時間が驚くほど短くなった。数値化はできないが、費用対効果が最も高い活用法ではないかと感じている。たとえば、以下のような変化がみられた。

- 1) 2021年4月から、70代のシルバー人材の方にクリーンスタッフとして従事してもらっている。口答で説明しても伝わらないことが多いので、やって見せる前に動画を見せて、何をするのかの心構えをしてもらった。すると、どんどん仕事を覚えてくれるようになった。
- 2) 2021年5月に、開業メンバーだった歯科衛生士が復職した。「soeasy buddy for dentalは家で学べ、次に何を習得すればよいのかもわかる。帰宅後、気になることを思い出しても、その場でゆっくり気兼ねなく調べられるので、気持ちにも余裕がもてます」と言っている。
- 3) 2021年6月入社した歯科助手は、入社2週間で覚えてもらう予定の項目を1週間でクリアした。これまでは新人のbuddy役(教育係)

が仕事と並行して教えていたが、教えるタイミングの悪さが原因で日数がかかっていたことも判明。また、直接教える前に自ら動画を見て学んでくれるので、教育時間が半分程度にまで短縮されている。

🔍 導入後の変化

使いはじめて便利だと気づいたのが、拍手ボタンとコメント欄だ。拍手ボタンは理解できたらクリックするルールにした。コメント欄には質問や確認したいことなどを入力してもらい、スタッフの考えがわかるという新たな発見もあった。

また、soeasy buddy for dentalを導入して3ヵ月ほど経ったとき、口腔内写真撮影用カメラの故障がたびたび生じた。取り扱いが悪く、フラッシュが接触不良を起こしたことが原因であると判明。数回、朝礼で取り扱い方法を説明しても改善されなかったので、動画をニュース投稿して周知した。すると、その後は一度も故障しなくなった。

「あれだけ説明しても改善しなかったのに、soeasy buddy for dentalに投稿しただけでどうして解消したのだろうか?」と、私と幹部スタッフたちで話し合った。すると、「朝礼やミーティングのとき、全員に対して話しても、自分には関係ないと捉える人もいます。soeasy buddy for dentalを見るときは1人なので、すんなりと受け入れられるようです」との声が挙がった。これは盲点だったが、確かにそうかもしれない(図4)。



図4 soeasy buddy for dental 導入後のミーティング風景。各々のデバイスで内容を確認している

さらに、2021年6月は診療以外にも検診業務などで忙しく、ミーティングの時間をとれなかった。初めての経験だったが、業務にはまったく支障が出なかった。そもそも、ミーティングはスタッフ同士が情報を共有するための時間と位置づけていたので、soeasy buddy for dental で情報共有できているいま、必要性を感じなくなっていた。そこで、ミーティング1時間にかかる費用を光熱費などは考慮せず、おおまかに計算した。

①(月の総売り上げ÷月の労働時間)÷月の1時間の人件費

②1時間の診療見込み収入÷月の1時間の人件費
つまり、1時間の収入に人件費を加えた簡単なものである。5月分で計算したところ、①の方法では90,000円、②では65,000円となった。1時間診療しないことの代償の大きさに、改めて気づけた。soeasy buddy for dental の月額使用料を考えても、費用対効果としては抜群である。

soeasy buddy for dental のメリットについて、スタッフにアンケートをとった。あるスタッフは、家族団らん中に soeasy buddy for dental を開き、自分が投稿した動画に対するコメントに答えていた。それを見た子どもたちは、「YouTuber みたい!」と大興奮。その日から、いままで以上に仕事を応援し、積極的に手伝いをしてくれるようになったそうだ。上手に使いこなしていると誇らしく思う。

導入から半年ほど経ち、幹部スタッフたちの長年の悩みの1つであった「何度言ってもわかってくれない。どうして伝わらないのだろう?」という事象や、長期休暇明けに発生する「勝手なルール変更」などが解消されている。「伝えるストレスは永遠になくならないと諦めていましたが、解決できるなんて素晴らしいすぎます」と、導入を一番喜んでいるのは幹部スタッフたちだ。「直接言いにくいことも、soeasy buddy for dental を使えば伝えられるので、とても楽になった」と朗らかな表情で話してくれたとき、いままでたいへんな思いをさせていたのだと気づかされた。また、育休中のスタッフにも情報共有されているので、復帰しやすいと好評である。

soeasy buddy for dental 導入を機に従来のマニュアルに対する考えを改めることで、さまざまな無駄を省けた。さらに、自分が苦手な業務内容を自分のペースで学ぶことで、自信がもてるようになり、いきいきと働いてくれるようになったスタッフもいる。一部をデジタル化し、情報共有のあり方が簡単かつ確実になるだけで、働きやすくなったと全員が実感している。

これからの時代のニーズにあったツールである soeasy buddy for dental は、当院にとってその名のとおり、「とてもカンタン」に使える相棒だ。

Dr. 豊山の ワンポイントチェック!!

使いやすさは大事

マニュアルにかぎらず、情報伝達において動画のもつ情報量は圧倒的である。それを自分たちで作れるならば、さらに活用しやすいものになるのはいうまでもない。