

増患対策

収益改善

事業拡張

クリニックの成長に不可欠な

《人財》の育成

クリニックを選ぶ、

患者さんの視点

都市部を中心とした施設数の増加で、患者さんにとっては、受診するクリニックの選択肢が大きく広がっています。

患者さんがクリニックを選ぶとき、立地などの利便性ととも、院長の専門分野や先進性、診療方針、施設設備の充実、地域での評判等から判断することになります。近年はこれらに加え、提供するサービスの質を求める傾向が見られるようになりました。これは、医療もサービス業であることが消費者にも周知されたことだと指摘されています。地域に根ざした医療提供を使命とするクリニックに良質なサービスを期待するのは、当然の流れだと思われま

れます。

前者は、患者さんの負担を軽減する検査機器の導入や、待合室の環境整備、予約システムの導入など、相應の資金を投じることで適えられるもの。後者の人的サービスは文字通り、院長や看護師、スタッフが常に患者さん本位の対応に心がける無形のサービスを指します。ここで大切なことは、施設・機能の充実が図られていても、人的サービスが伴わなければ、クリニックは無味乾燥な空間になってしまうということです。

本稿では、クリニックの人的サービスのあり方と、その強化をサポートする日本医業総研の取組みを紹介いたします。

クリニックだからこそ重要視される人的サービス

人的サービスを考えるとき、クリニックは病院の外來と比べ、サービス提供者と患者さんとの距離感が近きことを意識しなければなら

は、あらゆる診療科に共通します。

患者さんがクリニックに求めるのは、適切な医療に加え、安心感や信頼性といった「人」でしか提供できないサービスです。

医療の質を患者さんが評価するのは難しいだけに、「先生が話を良く聞いてくれ、説明もわかりやすい」「受付の対応が丁寧で気持ちよく受診できる」といった口コミが、そのまま地域の評判として定着するのはクリニックの特徴です。医療提供と同様に、スタッフの対応が評価に大きく影響することを示しています。

小さな組織で運営されるだけに、クリニックにおけるスタッフの業務は広範にわたります。来院者の受付、カルテの準備、電話対応、患者案内、会計といった業務を効率的に処理しつつ、常に待合室に目を配らなければなりません。これらの業務を最小限の人数でこなすことになり、スタッフには正確な事務処理能力に加え、適切な判断力、チームの

協調性、接遇能力が求められることになりま

特に、接遇については、スタッフがクリニックの顔であることを意識しなければなりません。身だしなみ、挨拶、表情、言葉遣いといった言動のすべてに、マナー以上のホスピタリティ・マインドが要求されます。

スタッフの成長がクリニックの成長を支える

スタッフによる良質なサービス提供は、CSの向上に直接働きかけると同時に、クリニック経営の視点からも、大切な経営資源であることを意味します。日常の運営だけでなく、増患対策や収益改善、分院展開などの事業拡張においても、優秀なスタッフなくして達成することは考えられません。

しかし、院長の理想とするスキルをすべて満たすスタッフを採用できないのは極めて稀です。つまり、クリニックは採用の前提として、入職後の育成機能を持つことが必要、ということ。人の成長が企業の成長といわれますが、それは個人経営のクリニックにおいても何ら変わることはありません。

ところが、多忙な院長がすべてのスタッフに個別指導することは、現実的に困難です。ある面にだけ偏ったアンバランスな指導は、逆にス

スタッフの反感を招く恐れがあります。また、指導自体を不得手とする院長もおられますが、勤務医時代に看護師や事務スタッフの採用・教育に関与することはまずありませんから、それも致し方ないことも知れませ

日本医業総研 《人財コンサルティング部》 の取組み

日本医業総研の特長は、開業サポートに留まらない、成功サポートをお約束するのですが、その際、人事・労務管理部門の整備と強化を担当するのが《人財コンサルティング部》です。

開業前のスタッフ研修に始まり、開業後の人事・労務に関するトラブルの解決や、理想とする人材像へ向けたスタッフの育成、チーム力の向上、院内制度の構築など、「人」に関連したあらゆる課題に対して、院長を強力にサポートするものです。現在ご提供している主なサービス・コンテンツをご紹介します。

1 患者《不満足》アンケート

新 患の獲得やリピート率の減速が見られる場合は、その原因の分析が急務です。そのためには、患者さんの声からクリニックの実態を把握し、弱点の改善と強化に向けた集

中的な取組みが望まれます。弊社では、目的別に「来院型」と「通院しなくなった原因の追究型」の2つのアンケートプランをご用意し、問題の抽出と分析、さらに改善の実践に向けたご提案を実施しています。

2 接遇力向上研修

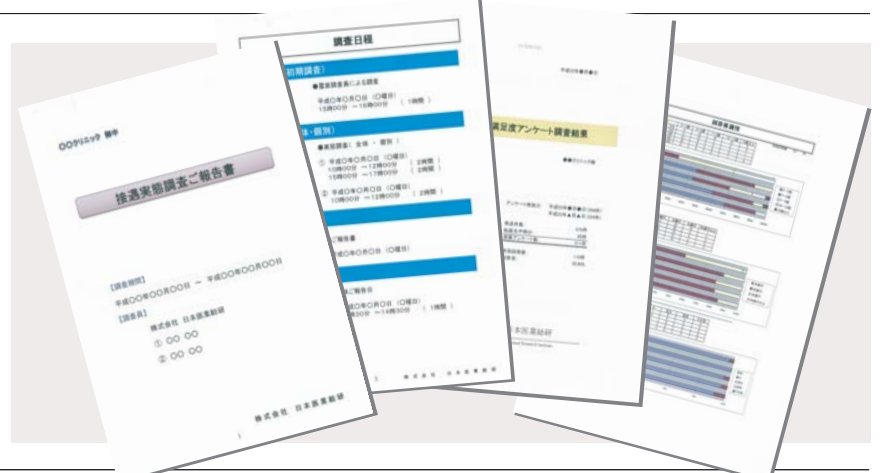
接 遇の難しさは、技術的な習得ではなく、その質を持続していくことにあります。頭では理解していても、多忙な時間帯など、ついおろそかになってしまいうのも接遇の特徴です。スタッフの言葉遣い一つがクリニックの評価に大きく影響します。弊社の接遇力向上研修は、クリニックに特化した講師による実践的な研修が特徴です。開業前研修はもちろんのこと、開業後も定期的な研修を実施されることをお勧めします。

3 接遇実態調査

診 察中の受付スタッフの対応が知「りたいたい」「接遇による他院との差別化を図りたい」「患者さんの視点でクリニックをチェックして欲しい」そうした院長のご要望を受け、医療機関に特化した専門の調査員による接遇の実態調査をご提供しております。調査結果については、報告書の作成、接遇の改善点の分析、報告会の実施、個人面談までをサポートいたします。

4 診療所「ルールブック」の作成

院 長の経営理念を具現化するためには、全てのスタッフが目的意識を共有し、行動のベクトルを同一化することが重要です。当プランでは、院長の指針、院内ルール、行動指標等を解説を交えて明文化し、オリジナルのルールブックを作成。すべてのスタッフが常に基本を確認しながら行動することでトラブルを未然に防ぎ、チーム力も向上します。



また、新人教育のツールとしてもご利用いただけるものです。

5 評価制度構築・人事相談

ス タッフの仕事のモチベーションを高め維持する施策として、評価制度の導入は有効に働きます。そのためには、すべてのスタッフにフェアで明確な評価基準を制定することが重要です。弊社では、クリニック専門のコンサルタントが評価制度や給与制度の構築支援の他、日常の人事相談にも対応いたしております。

6 《人事労務マネジメント編》の定期開催

弊 社の主催する「医院経営塾」では、経営入門編4講座の他に、特に参加者からの要望の高い人事労務対策に特化したワークショップセミナー『人事労務マネジメント編』を定期開催（東京）しております。

「優れたスタッフを確保するには？」
「スタッフの育成方法は？」
「雇用に関するトラブルを防ぐには？」
など、院長が悩む人事労務問題をテーマ別に左記の4講に編集し、詳しく解説いたします。

- Ⅰ 面接力強化講座
- Ⅱ 採用力強化講座
- Ⅲ 育成力強化講座
- Ⅳ 人事トラブル解決力強化講座

クリニックスの院長経験を活かし開業に成功 医院経営塾への参加で、万全な体制を構築

173総合内科クリニック 院長 稲見光春 先生

—開業は病院勤務医の時代から意識されていたのですか。

開業は全然考えていませんでした。病院を辞めて次にどうしようかと考えたときの選択肢の一つかなという程度です。

—前職のクリニックスでも院長を務めていらっしやいましたね。

平成20年に桜新町クリニック（医療法人社団翔未会）の副院長として入職し、翌年院長に就任し昨年の10月まで勤務していました。

—それは、開業を視野に入れてのことですか。

開業を意識するというより、病院と違った医療の世界で、地域に根ざ



在もクリニックスの強みとして十分活かされていると思います。患者さん情報の共有化による近隣の医療機関や訪問看護ステーション等との連携などもスムーズに進めることができました。前職では勤務の合間に他の経営セミナーにも参加させられていたので一通りの勉強

はしてきましたし、経営理念や戦略もすでに描けていました。

—開業セミナーに期待されたことは何でしょうか。

私の場合は、期待というより、参加することで何かあるのかなという興味本位でした。あえて言えば、特定の分野の勉強目的ではなく、クリニックス経営のために、今の自分が足りていないのかを知るための参加ですね。

—数多い開業セミナーのなかで、医院経営塾を選ばれた理由は何ですか。

インターネットの検索で、他のセミナーと比較したところで、どこも大して変わらないかなという印象です。参加者個々の求めにどこまで応じてくれるのかは実際に参加してみなければわかりません。ですから、コンテンツに対する期待というより、セミナーの回数を重ねているという点で医院経営塾が目に残り面白い合わせをしたのがきっかけです。

—医院経営塾に参加された印象や、役立った内容をお聞かせください。

クリニックス運営についての講義は、前職で日常的にやってきたことの復

習ですね。役立った内容としては、固定経費に関する考え方や給与のバランス、開業にかかわる資金調達などでしょうか。多少苦手だった貸借対照表などの財務諸表を読み解くポイントや評価に対する理解は深まったと思います。

—これから開業を迎える勤務医が、事前に学んでおくべきことのアドバイスをお願いします。

何をどのように学ぶかは、自身自身で見つけ出すべきテーマです。そのためには、他人のアドバイスよりも、まず実際にクリニックで仕事をしてみることです。病院とはまったく仕事の質が異なる環境のなかで、開業医としての適性を判断し、開業の際の専門性を戦略的にどう打ち出していくのかを考えれば、何が必要なのかも自ずと明確になるはず。経営セミナーに参加するにしても、「何を求めて参加をするのか」が大切だと思われま

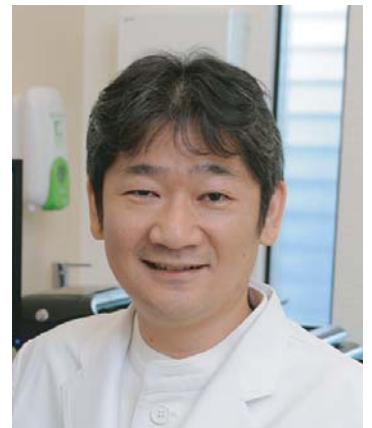
173総合内科クリニック

診療科目 総合内科 泌尿器科 訪問診療
東京都三鷹市下連雀6-8-50
TEL 0422-26-5173

<http://173clinic.jp>

CLINIC
DATA

—ありがとうございます。



以前、友人の医師と病院のスタッフを対象とした「コーチング」のセミナーに参加する機会がありました。私もこれまで書籍を数冊読んだことはあったのですが、セミナーは初めてでもあり、興味深く参加させていただきました。

やはり受講して良かったと思えました。講師を務めていたのは医師で、医師の立場で患者さん、院内のスタッフとのコミュニケーションの取り方など、極めて実践的な内容でした。私も、お客さんとの、また会社での、そして家族とのコミュニケーションのあり方を考えていく上で、とても参考になりました。

ところで、今回、私を誘ってくれた友人とは7、8年の付き合いになります。いつも感心させられることがあります。彼は、誰と会うときも、あるいはどこなどに行くときも、必ず何かテーマを持って臨むのです。ただぼんやりと与えられた時間を過ごすということはほとんどありません。そして、何かしら自分のものにして帰るのです。もちろん彼にとっては十分なのか、そうでないのかといった違いはあるでしょうが。

院内セミナーに話を戻します。

当日は、院内のセミナーというこ

とで、参加者の顔ぶれも様々でした。また、無理やり参加させられたとはっきり顔に書いてあるような人もいて、必ずしもセミナー会場が十分盛り上がりつつあったという雰囲気ではありませんでした。

友人に促されて並んで席に着きましたが、隣に座っていた若い研修医が、友人に向かって「先生、どうしてこんな研修に参加しているんですか？」と、さも不思議そうに問いかけてきました。

苦笑いとともに小さく首を横に振った友人は、私だけに聞こえるような小さな声で「若い研修医には、コーチングの大切さがわかっていない」と嘆きました。彼に言わせると、「コーチング」とは、目標達成のための技術、手法であり、医療の世界では、「病気を治す」という目標に向かって患者さんの行動変容を促す気づきを与える、医師にとってとても重要な技術だということです。

確かに、医師や看護師など医療関係者と患者が、共に治療に向かっていくための人間関係の構築は、医学知識と同じくらい重要なファクターだと、彼によって気づかされたのでした。

大阪本社コンサルティング部

マネージャー

柳 尚信

診療所事業承継の本当の姿がここにある!!

診療所事業承継のすべて

一事例が教える成功のツボ

日本医業総研 編著
最新刊書籍



書名 診療所事業承継のすべて
編著 日本医業総研
仕様 A5判 160頁
コード ISBN978-904502-11-2
発行日 2012年7月
発行所 MASブレーン
定価 1,890円(本体1,800円)

本書のお求めは日本医業総研まで直接お申し込みください。

■今後10年程度で爆発的に増えることが予測される診療所事業承継。
■しかし、これまで地域医療を担ってきた診療所の院長が代わることは、患者や地域住民にとっても不安なことであり、同時に資産を相続、あるいは譲渡するというきわめてデリケートな問題もある。■本書では「診療の継続、事業の継続」という視点から、承継元・承継先の両者の立場に立って、どうすればスムーズに移行できるかを、豊富な事例を元に、経験豊かなコンサルタントが分かりやすく解説。

勤務医のための 医院経営塾

日本医業総研主催

『経営管理集中講座』

一院著の経営カルテを作成しよう

東京

4月21日(日) 10:00~14:00 (開場9:30)

東京会場 NK confarence (エヌケーカンファレンス)
東京都千代田区神田司町2-13 神田アメリックスビル9F

大阪

4月14日(日) 10:00~13:00 (開場9:30)

大阪会場 本町第二ビル セミナールーム
大阪府大阪市中央区本町2-2-5 本町第二ビル2F

医院・クリニックの開業コンサルティング TEL 03-5297-2300

株式会社 日本医業総研

医院経営塾運営事務局 担当 小畑、植村

詳しい情報やお申込は下記HPをご覧ください

日本医業総研

検索

http://www.lets-nns.co.jp



LIFE ENTERPRISE TOTAL SUPPORTER

発行 株式会社 日本医業総研

大阪本社：大阪府大阪市中央区本町2-2-5 本町第二ビル

東京本社：東京都千代田区神田司町2-2-12 神田司町ビル1F

編集部 TEL 03-5297-2300 FAX 03-5297-2301