

クリニック経営に役立つミニコラム ①

クリニックの院長夫人は管理者になることも多く、人事や労務、経理にと大変忙しくされていることと思います。

今回は、開業医の奥様のための勉強会「医ッ歩一步の会」を主宰するよこやま内科小児科クリニック理事の横山様に、**コロナ対応**について、お話を伺いました。



横山実代様 プロフィール
よこやま内科小児科クリニック理事
ジャパンウーマンソサイエティ代表
<https://jwsociety.jp/keieikouza.html>

移転開業して18年。経営難だった2代目ドクターを支え地域になくてはならないクリニックに。3児の母。開業医の奥様のための勉強会「**医ッ歩一步の会**」を主催、勉強会や情報交換会を多数実施。個別コンサルティングの要望も多い。

新型コロナでどこのクリニックも大変と聞きますがよこやま内科小児科クリニックさんはいかがですか？

当院も同様に大幅に患者様が減少しています。やはり患者様も診療所に行くと感じやすいのではないかと受診を控えている方が多いように感じます。

早く元の生活に戻ることを期待したいですが病気の性格から考えると時間もかかるでしょうし、今の状態が長く続くとなると将来がどのようになるかも心配しています。

いわゆるコロナ対応はどのようにしていますか？

内科ということもあり、発熱した患者様が来院する可能性は常にあります。特に受付などのスタッフは、口にはださないにしても心配をしている様子でした。

医療事務スタッフは患者様に近い感覚をもっているため、彼女たちが「安心」、「そこまですれば」、と感じることが患者さんの安心にもつながる、と3月にスタッフたちと話し合いの場を設けました。

医療目線ではなくスタッフ目線での対応ということですね？

もちろん医療についてはドクター、看護師がしっかり対応します。そのうえで私はスタッフ一人ひとりと面談をして、働くことへの不安や心配なことなどが無いかを確認しました。

高齢の親と同居していたり、持病を抱えているご家族がいるスタッフもいます。なによりも彼女たちがすこしでも不安を少なくして患者さん対応をすることが大切です。ひいてはそれが患者さんの安心にもつながります。

実際にはどのようなことをしていますか？

まずは院内での受付を止め基本的には駐車場から電話をしてもらうようにしました。車内で問診票を書いていただき、状況によっては院内に入らずに院外診察用に購入したワンボックスカーに誘導するようにしました（県で発熱外来を別に設けるまでの暫定措置）。

当然患者さん同士も感染リスクを抱えているので症状によって受付時間を分けさせていただきました。発熱の方は11時～12時まで、17時～19時半までとし、昼休みと診療終了後には、十分な換気、清掃、消毒をするようにしました。

また、受付にカーテンを設置、次亜塩素酸水の噴霧器を医院入口、院内の数カ所に設置しました。

栃木はまだ感染者数が少ないのですが、今後増えてきたらスタッフをローテーションにして彼女たちの家族の安全も考えてホテル住まいなども検討する必要があると考えています。

コロナ対策については全国のクリニックのご対応をシェアできるよう、「**医ッ歩一步の会**」でもそのような機会を作ればと思っています。

