

クリニック経営に役立つミニコラム ①

コロナによりクリニックの経営環境は大きく変わったのではないのでしょうか？

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、「**インフルエンザの時期を控えたコロナ対策**」、を紹介していただきました。



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の要望も多い。

これからの時期、コロナ対応に加えインフルエンザワクチン接種、インフルエンザ対応など今までにまして対応が複雑になってくるのではないのでしょうか？

今月は当院での取組事例を紹介させていただきます。これから準備、対応をされるクリニック、奥様の参考になれば幸いです。

予約システムの更新

発熱の患者様とその他の疾患の患者様の時間帯を分けているクリニックも多いと思います。これにインフルエンザ予防接種の時間帯が必要になるので、3つの時間帯に患者様を振り分ける必要が生じます。

新患の患者様が予約システムから予約した場合、症状による時間帯の振分けができなかったため、システムから予約していただいた患者様にスタッフから電話をして、簡易的な問診をして該当する時間帯へ誘導していました。

この流れで気づいた課題が2点ありました。

1. ネットで予約したにもかかわらず電話で状況の確認を受けるのは患者様にとって煩わしいのではないかと、という点

2. 来院時に再度問診、診察室に入ってからドクターから再度問診、と患者様からすると何回同じ話をすればよいのか、という点です。

これらを解消するために予約システムを更新し、発熱か否かの選択により予約できる時間帯を変えるように変更しました。

これにより患者様の手間も減り、またスタッフも受付をスムーズにすることができるようになりました。

スタッフのケア

多くのクリニックの事務スタッフはコロナ患者との接触をととても恐れているのではないのでしょうか？

保険証や診察券、問診票やお金の受け渡しに神経質になりストレスを感じています。

人との接触機会を減らし安心して働けるようにする必要があると感じています。予約システムの更新もその一環です。

今後については助成金などを活用して自動精算機の導入も検討したいと思います。

予約システムを整備したことで業務が効率化したので、ストレス解消もかねて時間短縮（給料は減らさない）も実施予定です。ただしシステム化は余剰人員を生むのでそのあたりは今後の大きな課題だと感じています。

「**医ッ歩一步の会**」ではより良いクリニックを作るため、様々なテーマで勉強会をしています。ご興味がある方はお気軽にお問合せください。