

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「**医ッ歩一歩の会**」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、「**ホームページのリニューアル**」について伺いました。



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「**医ッ歩一歩の会**」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。

皆様のクリニックではホームページはどうされていますか？

先生自らがブログやSNSなどで情報発信をされているクリニックも最近は多くなっているように感じます。一方、開業時に紹介されたホームページ業者さんに作っていただいたまま更新されずにおいてあるだけ、というケースもあるかもしれません。

当院ではこの春、ホームページをリニューアルしたので、その目的や取り組みを紹介させていただきます。

私自身、ITの専門家ではないので試行錯誤ですが何かしらの参考になれば幸いです。

リアルとオンラインの融合

この度のリニューアルのテーマはリアルとオンラインの融合、相乗効果、です。

リニューアルの検討を始めた1年前、ちょうど新型コロナウイルスが蔓延し始めたのもこれを大きく意識させました。

具体的にまず取り組んでいるのは動画による情報発信です。

来院された患者様が診察を受け、症状について医師から説明を受けても自宅に戻りそれを家族に上手に説明ができないことがあります。

そのような時に家族に、医師が疾病や症状について解説している動画を見てもらえれば理解が深まり、安心していただけます。

来院する前の患者様も症状について医師が解説する動画を見て、受診すべきかどうか判断できますし、受診する前に医師の表情や声がわかるので安心して来院していただくこともできると思います。

動画を通じて医師を知ってもらうことで来院にもつながり、受診後も動画を通じて安心を提供する。オンラインとリアルが良い循環になるように発信する情報の充実に努めようと考えています。

非接触の推進

新型コロナにより最も大きく変わったのは「接触」の概念ではないのでしょうか？

問診票の記入・受取もクリニックにおける避けられない接触場面になります。この度のリニューアルでは問診票をホームページ上で入力していただけるようにしました（保険証もアップロードしていただきます）。

問診票を事前入力していただくことで、「非接触」にとどまらず、待合に入ってもらえるか駐車場でお待ちいただくかの判断ができるようになり受付もスムーズになります。

アクセスの状況などを見ながらこの方向を推進していこうと考えていますが、一方、オンライン化を推進することで、より一層リアルで行う「人の対応」の質の向上が大切になるとも考えています。