

診療所事務長はどんな仕事をしているのか。そんな疑問に、一般社団法人診療所事務長会のメンバーが答える。第23回は、医療法人悠和会泉州メンタルケアクリニックOasis事務長の森昭久氏だ。

半年で損益分岐点を超える 集患・増患対策を実行

森 昭久氏

医療法人悠和会泉州メンタルケア
クリニックOasis事務長



もり・あきひさ●大学卒業後、医療法人に就職。介護老人保健施設や病院で約7年半、相談員として勤務した後、別法人に転職。診療所での事務職、ケアプランセンターでの介護支援相談員、病院での地域連携相談員などを経て、2020年11月より現職

開院初月の来院経路の内訳は、「他院からの紹介」(35.7%)、「HPを見て来院」(9.5%)、「ケアマネジャーや訪問看護からの紹介」(19.0%)、平均年齢は61.1歳だったのに対し、3カ月目では、「他院からの紹介」(9.3%)、「HPを見て来院」(37.2%)、「ケアマネジャーや訪問看護からの紹介」(9.3%)となり、平均年齢は45.4歳でした。

3カ月間でHPを見て来院された方が増加し、年齢層も働き盛りが主であると判明したため、夜診のターゲットを仕事帰りに受診したい人に絞り、広報することになりました。たとえば、HPの情報を充実させたりアクセス動画を掲載したり、予約状況を随時更新したりと、スマートフォンやPCから検索されやすい条件を整えました。

予算は多く割けないなか、院長の知人に動画を作成していただいたり、自分で頻回に更新したりすることで、外部会社を使わずSEO対策に取り組んだ結果、Google検索の上位に表示されるようになり、6カ月目にはHP経由の患者さんが70.3%を占め、平均年齢も39.5歳になりました。

②は、精神科、心療内科特有の長くなりがちな診察時間を事務側で管理し、一定時間を目安に院長へ声かけし、診察に区切りをつけていただくように促すことで、効率のかつ円滑な診療を心がけています。とはいえ、「話を聞いてほしい」という多くの患者さんのニーズがあるので、機械的に効率化を目指すのではなく、必要以上に長くなりそうな際に調整させていただくようにしています。

③の在宅医療に関しては、まずは地域包括支援センターと居宅介護支援事業所へ院長と私で挨拶回りを行いました。医療・介護従事者も人間ですから、話しかけやすく依頼を断らない医師へ積極的に依頼したくなるものです。院長と直接面識を持ていただくことで、ケアマネジャーが依頼・紹介しやすい関係を築きたいと思いました。

「紹介いただいたら(原則として)断らない」と伝えたこともあり、相談や紹介は徐々に増えています。また、地域の事業所が中心となって運営する事例検討会や、地域住民に向けた講演依頼があった場合も率先して引き受け、地域に溶け込む努力を重ねております。

開業したばかりの法人ですので、これからも院長とともに運営や経営に関する課題を見つけ、対応していきたいと思っています。

当院は、大阪府岸和田市にある医療法人悠和会浜中医院の分院として2020年11月に開院した、心療内科、神経内科、精神科診療所です。開院と同時に事務長に就任した私は、半年後の黒字化を目標に掲げ、集患・増患や広報に努めてきました。

主に行ったのは、①ホームページ(HP)の強化、②診察時間のコントロール、③地域への広報活動——です。その結果、コロナ禍ではありましたが、21年4月の診療報酬請求時点で黒字化が確定し、ほっとしています。

①は、開業当初から午前患者が集中する傾向があり、夜診患者数が伸び悩んでいたことから患者アンケートを分析し、来院経路、年齢分布を調査しました。すると、

一般社団法人診療所事務長会

<https://cl-manager.com/>

2016年1月発足の診療所事務長の会。診療所事務長や院長などが集まり月1回の勉強会を開催しているほか、日々の仕事についても互いに助け合っている