第34回

診療所事務長の仕事術

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34回は、あらや診療所の松下浩介氏だ。

理事長退職にともない リブランディングを実行

松下浩介氏
医療法人荒矢会広報部長

まつした・こうすけ●医療関連企業で勤務する傍ら、非常勤事務長として複数診療所の新規開業支援や集患マーケティングサポート業務に従事。より実践的な医療経営知識を習得するため、2018年に医療経営士2級に合格。19年より現職

当法人は、故荒矢覚理事長が大阪府大東市で開院以来30年以上の歴史を有す、地域密着型診療所です。荒矢理事長の急逝により現オーナー（理事長夫人）の判断で2019年に医療法人化。新たに腎臓内科専門の医師が理事長を務めていましたが、その理事長がこのたび新規開業のため退職することとなり、当法人もリブランディングが必要になりました。

そこで、改めて現状を把握するためSWOT分析を実施した結果、以下のことが見えてきました。

■強み（Strength）

30年の歴史があり、地域住民の方々に広く認知されている。デイケア併設で必要な患者さんに送迎サービスが提供できる。スタッフの接遇力が高い。

■弱み（Weakness）

最寄駅から徒歩20分と利便性が悪い。初代理事長急逝後は院長が複数回交代しており、地域ニーズに応えきれていない。

■機会（Opportunity）

近隣病院との連携関係は構築済。周辺に専門特化の病院がなく、特殊疾患は大阪市内の大病院に紹介されており、地域で完結できる治療を希望する患者さんが多い。

■脅威（Threat）

最寄り駅周辺に競合となる内科診療所が開院するなど、元診療所勤務の医師が周辺に開業。

さらに、これらをクロス分析すると、周辺に競合診療所は増えているものの専門病院がないのは「チャンスにできる」と考えられました。その点を踏まえ具体的な患者像を設定し、経営層で認識や方向性を共有。たとえば、「リウマチに悩む40代主婦」には「子ども連れで来院できるように、清潔で広々とした待合室や子ども向けノベルティを整えては」「風邪などの際に、家族全員の診療が完結できるワンストップ対応があれば喜んでもらえる」。あるいは、「デイケアに通院希望の70代女性」なら「家族の送迎を想定した広い駐車場と、送迎対応サービスのアナウンス・周知」のほか、「車いすでも通いやすいよう院内をバリアフリー対応にリニューアルしたほうがいい」など。

具体的なシミュレーションをしながら、リブランディングの方針や具体案をまとめ、それらをもとに心当たりのある医師へ院長（理事長）就任を打診していきました。

そして、私が前職時代に知っていた、総合内科専門医・指導医で日本リウマチ学会専門医・指導医でもある医師が候補に挙がり、半年間の話し合いの末、今年４月から院長に就任していただきました。

今後は、院長とも相談し、①内科的アプローチを主とするリウマチの専門治療ができる、②総合的な内科治療にも対応できる――という２つの軸を全面的に広報していく方針です。また、非常勤の整形外科医と連携し、リウマチ疾患への整形外科からの対応も可能な体制を整備しました。

目の前の患者様と真摯に向き合い、初期対応から専門治療まで幅広く押さえ健康の相談窓口として伴走することが、今後の地域医療のあるべき姿だと思っています。これらの軸をもとに、地域のかかりつけ医を目指して精進します。

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