

医療法人 南輝 みやはら耳鼻咽喉科

(岡山県岡山市／耳鼻咽喉科クリニック)

ノミネート理由

みやはら耳鼻咽喉科は、2006年のクリニック開業時からこれまで、通りに面していない視認性の悪さや最寄駅から徒歩25分という立地の悪さにもかかわらず、継続的に業績を伸ばされました(2015年8月1日に移転)。岡山県内の耳鼻咽喉科で一番早い診療開始時間(8時開始)や、「丁寧でお待たせしない医療サービスの提供」など患者様の利便性を考えた態勢が、地域の皆様から支持されています。特に子どもとその保護者の支持率が高く、院内の飾りつけを子ども向けにアレンジしたり、子ども向けの説明ツールを用意し、治療に対するモチベーションの向上を図るなどさまざまな工夫を行っています。

[推薦者] 船井総合研究所 田熊 孝治

目指すのは丁寧でお待たせしない耳鼻咽喉科クリニック

弱点は認知度アップで補う

当院は立地がよくありません。最寄駅から離れた住宅地にあり、通りからも全く見えない。たまたま目にした人が来院することはまずない立地です。その弱点をいかにカバーするかが、開業当初からの課題でした。

看板の設置やポスティングの仕方を工夫したり、ネットで検索上位を占めるためのSEO(検索エンジン対策)などに力を入れたりして試行錯誤の結果、徐々に認知度が上がっていきました。

また、当院に限らず、一般的に患者様の病院への不満が一番多いのは待ち時間の長さといわれています。耳鼻咽喉科でも「数時間待つ診察は一瞬」などとよくいわれますが、この原因の多くは医師が診察に集中できる環境が

整っていないからです。これを解消すべく、当院では診察以外の時間の無駄をなくすことで「受付」「診察」「診察後の処置(治療)」「会計」以外の時間を限りなくゼロにするよう、徹底的なオペレーションの見直しを実施。さらには、船井総合研究所のセミナーや勉強会で知り合った他クリニックの見学をさせていただくことによって、より



「患者様を診察する時はいつも家族だと思っています。特にお子さんの場合は自分の子どものつもりで診察しています」

院長
みやはら たかかず
宮原 孝和氏



(左) 無駄な待ち時間をなくすために電子カルテやインカムなどのITを駆使して日々オペレーションの改善に努めている
(右上・右下) 大画面モニターなどを利用した「目で見てわかる診察」や、アニメのキャラクターグッズを置くなど子どもが飽きずに治療を受けられるような工夫も心がけている

高レベルのサービスを患者様に提供できるようになっています。実際、セミナーに参加してから現在までの7年間で、売上は約3倍にもなりました。

丁寧で早い医療の実現

たとえば当院では、初診の方の場合、ホームページで問診票が入手でき、あらかじめ記入して持参すれば受付での時間も短縮されます。

また、診察時の電子カルテの記入は医師が行うのが一般的ですが、当院では2名の医療秘書が行います。このため医師は診察に集中でき、その分、丁寧な診療が可能となります。医師と医療秘書などスタッフは、全員インカムを装着し、指示や確認などの必要があれば即応できる態勢になっています。

病気の説明は、患者様の理解を助けるため大型モニターなどのデジタルツールを利用するほか、ご自宅に帰ってからも再確認できるよう、症状解説

のリーフレットもお渡ししています。治療方法などについてはタブレット端末などを活用し、待合室でも情報提供ができるよう努めています。

診察が終わると、ただちに受付に診察データが送られ、患者様は待合室で長時間待つことなく会計が可能です。こうしたオペレーションの効率化を通じて、「丁寧でお待たせしない医療」を実現しました。

当院は、クリニックでは珍しい週休2.5日制を導入しています。残業もほとんどなく、スタッフのストレスも軽減し、相乗効果を生んでいます。これらもまた業務効率化の大きな成果といえます。

「自分の家族に受けさせたい診療を」と考えれば、患者様の求めるものは自ずとわかってくるもの。それらが徹底された時に、日本一の耳鼻咽喉科クリニックという目標も夢ではなくなるものと考えています。

Data

医療法人 南輝 みやはら耳鼻咽喉科

創業：2006年／代表者：宮原 孝和／資本金：800万円／従業員数：8名／所在地：岡山県岡山市南区福浜西町6-17／電話：086-237-4133／URL：<http://miyaharajibika.com/>／業務内容：耳鼻咽喉科医療