

●医療法人社団こだま医院

問い合わせ・新規患者が増加！ “地域密着かかりつけ医”のHP戦略

取材・監修 アイ・モバイル株式会社

兵庫県加古川地域を支える医療の要として、0歳から100歳まで多くの患者が通う医療法人社団こだま医院。開院から20年目を迎えるタイミングでホームページ（HP）を開設した。患者に対して、タイムリーに休診情報を伝えたいという意図でスタートしたHPは、想像以上の反響と変化を生んでいるという。より良い医療サービスを提供を目指すこだま医院のHP戦略について、児玉明久院長に聞いた。

患者と丁寧に向き合う

——開院した経緯は？
児玉 当院は、内科医の私と小児科医の妻が19年前に開院したクリニックです。総合病院でがん患者の方を専門に診てきた中で「もつと地域に根ざし、一人ひとりの患者さんをそばで支えたい」と思うようになり、開院を決定しました。

——特徴は？
児玉 小児科と内科の二つの診療科があることが特徴です。長年通つてくださる方も多く、赤ちゃんの頃に小児科にかかっていた方が、今では母親になりお子さんを連れて来院されるケースもあります。また、患者さんにとって、身近にあるかかりつけ医として頼っていただける点も当院の特徴。症状は同じでも対処の仕方は家庭環境や生活習慣、年齢などで変わってきますので、一人ひとりに合った診療を心がけています。

——来院患者数は？
児玉 日によってばらつきはありますが、今は毎日100人前後の患者さんが来院されます。医師は私と妻の2名体制。看護師は常勤・パートを含めて常時5、6人体制で診療しています。最近では新規に来院される方も多く、人手が足りていない状況です。

きっかけは患者への情報発信

——なぜHPを開設しようとした？

児玉 当院には、高血圧や糖尿病などの慢性疾患で毎月通院されている患者さんも少なくありません。一方、どうしてもこちらの都合で通常の診療時間や開院日に休診しなければならぬことがあり、「また足を運ばなければ……」と、余計なご負担をかけてしまうこともありました。これまでは張り紙で休診のお知らせを掲示していましたが、来院しなくても確認できる仕組みを作りたいと思ったのがきっかけです。

——動かされたのでしょうか？

児玉 当院の開院以来ずっとサポートしていたら、採用活動にもHPを活用しています。募集要項のテキストもサポートセンターに相談して提供してもらい、スムーズに掲載できました。また、病気や健康に関する情報を発信する場としても活用できたらいいなと……。健康面で不安を感じたときに、より良い情報を提供する場として、そして診療の入り口としてHPが大いに活用できると思っています。

たところ、アイ・モバイルさんを紹介していただきました。DCT税理士法人のHPもアイ・モバイルさんに依頼したもので、具体的にイメージしやすかったし、信頼する税理士先生が利用していることに安心感を持ちました。

——コンセプトは？
児玉 あたたくやくさしい雰囲気にしてもらいたいとお願ひしました。小児科もあるので、子育て中の親御さんが見たときに「いいな」と思っていたらいいデザインにしたかったからです。

——日々の更新はどのように？
児玉 トップページのお知らせと診療案内を日々更新しています。休診日だけでなく、小児科の定期予防接種のお知らせや、発熱外来についてなど最新の情報をわかりやすく伝えていきます。更新時も、わからないことがあればサポートセンターにすぐに相談できるので心強いですね。

より良い医療を提供するために

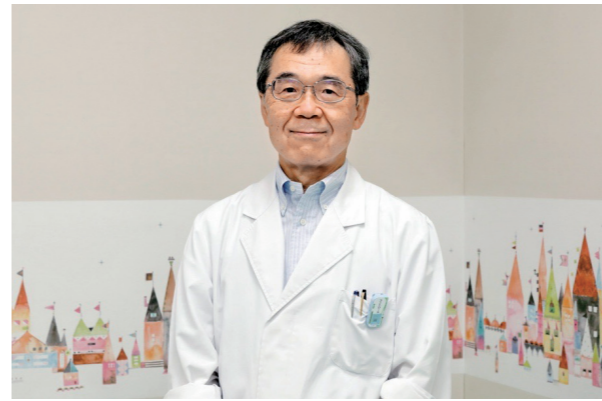
——HPの効果は？

児玉 当初の狙いは十分に果たせていると思っています。「この前来たけどやっていたいなかったね」と言われることも減りました。スマートフォンをお使いの方も多いため、HPの意義は大いにあります。また、電話での問い合わせも増えました。ページ内にある電話番号のバナーのクリック数は直近1カ月で249件（5月末）でした。

——現場の負担は？
児玉 最初は、電話での問い合わせが増えたことにより、対応に時間をとられる面もありましたが、HPに細かい情報を掲載しているため、1件1件の電話対応にかかる時間は短くなりました。また、小児科ではウェブ予約システムとHPが連動している点も、使い勝手の良さを感じています。患者さんの情報を事前に登録したことで、現場の負担も減っています。



児玉明久院長



医院外観

この記事への感想やご意見、サービスに関するご質問がありましたら、アイ・モバイル株式会社までお問い合わせください。
◇BEST ホームページ導入サポートダイヤル ☎0120-957-705

TKC会員関与先様限定ホームページサービス
オンライン決済にも対応！BESTホームページのご紹介サイトはこちら
<https://www.tkc.imobile.co.jp/>



より充実した誌面づくりのために記事内容に関するご質問、ご感想をお寄せください。