

## モデルケースを題材としたグループワーク結果（対象事業：内科クリニック）

### ターゲットを絞り新たな医療スタイルで創業したケース 【みやこ内科クリニック】

#### 【特徴】

- ・医療の面で働く母を支えたいとして、診療は早朝6時半～正午、年中無休（正月三が日を除く）
- ・二次感染リスクと診察待ちの患者負担を軽減するため、受付後は個室（6室）に案内され、その部屋で診察・投薬・会計まで
- ・院長が院内薬局で処方の上、薬を個室に持っていき直接説明
- ・おもてなし医療を徹底しており、個室にはリクライニングチェアと化粧直し用の洗面台を用意
- ・清潔を保ち、家族用の個室（2室）では子供が裸足で遊んでも安心
- ・スタッフも一緒になって、新たな医療スタイルをつくっている

所在	愛知県春日井市
設立	2017年2月
資本金	—
従業員数	医師1名（院長） スタッフ9名

### 惹かれるポイント

- ・業界の常識を超えた患者目線
- ・ターゲットを絞れている
- ・個室対応  
人目を気にしなくてよい  
子供を連れていける安心感  
名前を呼ばれない  
院長と同じ目線での安心感  
具合が悪く動けないことへの安堵感  
移動なく会計までワンストップ  
ソファ、丁寧対応、清潔・快適  
2次感染する・させる心配が少ない
- ・早朝・土日診察、出勤前の受診
- ・院内処方であい・早い、漢方処方
- ・マンガでのコミュニケーションづくり
- ・スタッフとの一体感

### 気になるポイント

- ・休日がなく、医師1名で大丈夫か
- ・待ち時間が長くないか
- ・予約システムは充実しているか
- ・個室の会話が隣に聞こえないか
- ・仕事帰りや午後診察も対応できないか
- ・小児科など内科以外も明示できないか
- ・介護する働く女性も支えて欲しい
- ・処方・会計まで院長対応は非効率では
- ・看護師に求める水準は高くないか
- ・サービスに対する対価を得ているか
- ・スタッフへの給与処遇はできているか
- ・男性が受診しづらい
- ・6室5回転で収益的に大丈夫か
- ・経営者は早朝に受診してまでの出勤を望んでいない

### 働く母親が求めるビジネスモデルとは

#### 小児を柱とした多様な対応

- ・小児科、婦人科を診療科目に追加
- ・小児の予防接種を予約なく対応
- ・病児保育への対応（保育園等への迎えも対応）
- ・子育て手帳と受診ログを連結（IT化）
- ・退社後（18時以降）や夜の診察
- ・ネット予約、アプリでの予約・待ち時間の見える化

#### 地域との連携

- ・ファミリーサポートセンター（相互援助組織）と連携
- ・託児所との連携など地域でネットワークを構築
- ・医療機関と連携して多様な科目にワンストップで対応

#### その他サービスの提供

- ・漢方セミナーや、食事指導などのワークショップ
- ・予防やダイエットのためのセミナー
- ・美容やエステ、マッサージ、ネイルサロン
- ・サプリメント販売、市販薬のデリバリー
- ・電話相談への対応、アプリによる相談対応・情報提供

### ビジネスモデルを維持するために

#### 院長のキャパを超えないように

- ・連携する医院、代替できる医院の確保
- ・同様なビジネスが行なえる若手医師の育成
- ・午前と午後で別の医師が対応
- ・複数の医師で対応（曜日指定等）
- ・休診日を設ける
- ・処方・会計を院長から離し、分業を充実
- ・院長だけでなく看護師にも色々相談できる環境

#### 診察キャパを超えないように

- ・AIを活用した受診前での画像診断
- ・アプリとカルテの連携（問診内容の入力等）
- ・初期段階での電話相談での対応
- ・カード払い対応
- ・診療時間の2部制
- ・診察時間の延長
- ・需要と供給を診療報酬でコントロール
- ・個室増設 vs 個室廃止

### 人材の採用・確保に向けて

#### 収益向上による給与アップ

- ・関連商品販売の拡充
- ・オーダーメイド医療の実施、自費診療を増やす
- ・午後訪問診療・産業医
- ・午後以降は他の医療機関に賃貸
- ・ビジネスプランを販売

#### 多様なスタッフの確保

- ・子育て中の看護師派遣受け（登録制）
- ・人員を潤沢確保、シニア層も活用
- ・救急の経験のあるスタッフも確保
- ・午前勤務や短時間勤務をセールスポイント
- ・保育士採用による看護師等の負担軽減
- ・資格が取れる環境、奨学金制度

#### その他

- ・作業標準化したマニュアル・見える化で効率化
- ・院長のカリスマ性を高める
- ・ブランド化（白衣でなくポロシャツで診療も）
- ・スタッフが大切にされていると実感できる環境