

決定版 電子カルテ・マネジメント / 「ゲーミフィケーション」集患術

# CLINIC 今日と明日の開業医をサポートする ——最新クリニック総合情報誌

# BAMBOO

ばんぼう

7 JUL.2012  
VOL.376  
定価 1,020<sup>YEN</sup>

平成24年7月1日発行 通巻376号 毎月1回1日発行  
昭和58年2月14日第三種郵便物認可 JSSN・0091-2-86662

[ワイド特集] 導入後に「泣きをみない」ための

# 決定版 電子カルテ・ マネジメント

[第2特集]

経営偏差値の高い診療所は始めている  
「ゲーミフィケーション」で  
患者を集める方法



THE FAMILY DOCTOR

沼田 光生

海風診療所 院長



# 「癒しの森」というコンセプトを軸に 独自の世界観でコンテンツを作成

診療所がホームページを開設する理由はさまざまだが、果たしてその目的は達成されているだろうか？  
本稿では、充実したサイトを開設・運営している院長に、そのポイントを解説してもらう。

工藤千秋院長は動画などによる自己紹介を行い、ご意見箱や相談メールなどを設け、患者との距離を縮めている。



Chiaki Kudoh  
工藤千秋

くどうちあき脳神経外科クリニック院長。英国パーミンガム大学を経て、1989年、労働福祉事業団東京労災病院脳神経外科勤務。鹿児島市立病院脳疾患救命救急センターなどで脳神経外科を学び、2001年11月、東京都大田区に同院を開設。07年に近隣に移転

**当**院がホームページ（HP）を開設したのは、開院と同時の2001年11月。業者には依頼せず、HPの作成に詳しい友人にオーダーしました。何度も話し合いをし、細部までこだわったという自負があります。診療所の内装の配色と同様、グリーン・森、オレンジ・太陽、イエロー・爽やかな空気をイメージした「癒しの森」をコンセプトとし、診療方針を紹介するページでは当院の柔らかな雰囲気や動画を駆使して伝えて

います。  
HPを開設したのは、当院の雰囲気を知ってもらい患者さんとの距離を縮めたいとの思いからです。当院では心療内科も設けているため、メンタル的な相談にも乗ることがあります。そのような場合は、

初診時にどこまで詳細な事柄まで話をしてもらえるか、治療の流れに引っぱり込むことができるかが大事です。患者さんには来院する前に、どのような医師が診察をするのか知ってもらえれば、診療をスムーズにできると考えました。それも、ただ文章を羅列し画像を掲示しているよりも、動いている姿や話し方を見ることができると、医師の人物が伝わりやすいと実感しています。

私の考えを知ってもらおうという意味もあり、院長コラムのページを設け、普段どのようなことを考えているかを発信する場をつくりました。医師は常に冷静で客観的に患者を診ているという印象を持たれがちですが、我々も患者さんと同じように喜怒哀楽を感じ、日々

悩んだり葛藤したりしながら医療に従事しているのです。そのような人間的な感情を伝えることで、一人の人間として患者さんとの信頼関係を築くことができたと思っています。

患者さんからの要望や意見をいただき、それに返答する「ご意見箱」というページを開設しているのも、特徴の一つ。診察時の対応やスタッフの接遇、設備や待ち時間、そして私自身の振る舞いなどについて事細かな感想や意見、要望が送られてきます。それを全文掲載し、私が返信する形をとっています。これは、当院と患者さんの関係はオープンであるということや、返信を通して当院の医療に対する真摯な姿勢を示していきたいという思いがあります。また、これまで

の内容を振り返ると、患者さんの考え方がどのように変化しているかをたどる指標にもなっているのです。また、病院勤務医時代から開設していた「頭痛と脳の相談室」というログイン制の無料ネット相談窓口のページを当院のHPに移転し、患者さんの不安にすぐに向き合える体制も整えています。

トップページの背景画像をはじめコンテンツ文字、リンクサイトなど細部までこだわっているのは、患者さんに当院の「柔らかさ」や「温かさ」を伝え、感じてもらうためです。独自性のあるページをつくるためには自ら意見を出し、そのアイデアを実現してくれる業者にお願ひすべきでしょう。HPのコンセプトを統一し、頻回な情報発信で活性化を図ることも大切です。

## くどうちあき脳神経外科クリニックのホームページ



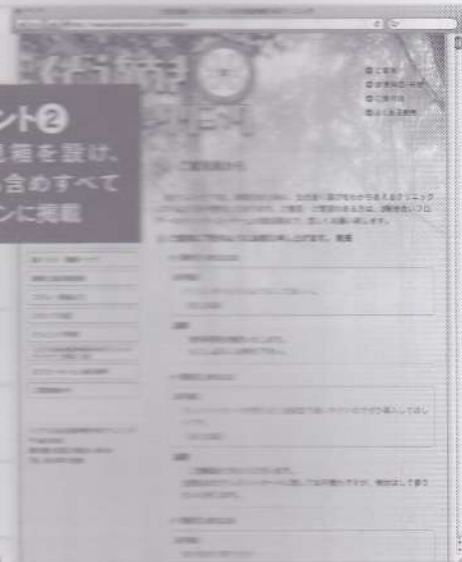
### ポイント①

院長が自ら動画に登場してクリニックの紹介を行う



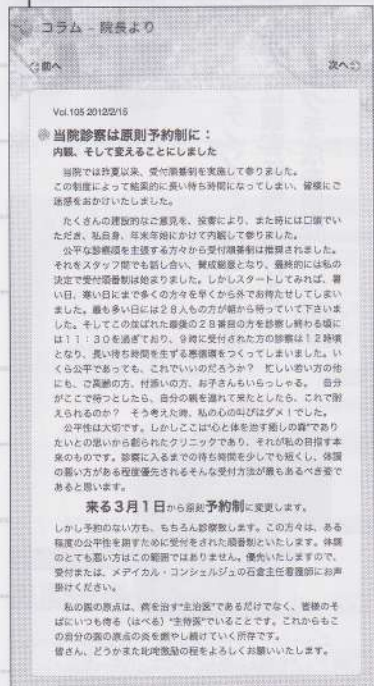
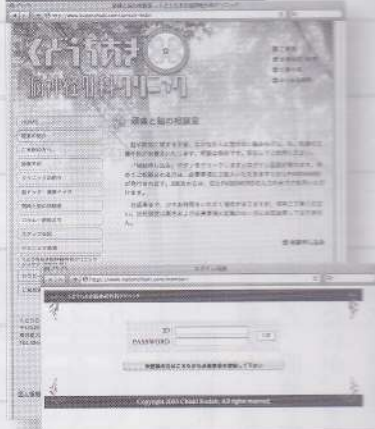
### ポイント②

ご意見箱を設け、批判も含めすべてオープンに発表



### ポイント③

ログイン制のネット相談を無料で提供



HPの背景の森は、工藤院長が自身の故郷で撮影したものをグラフィック加工

院長コラムは、診療体制が変わった時の説明なども行う場だ

**●コスト** HP作成費用：200万円(開設時) 月額費用：5～6万円

同院では「タイケア」も手がけており、「タイケア元氣な脳！」というページタイトルも院長が考案。文字に深さの概念に書いたら