

## 第 7 章 簡易マーケティング

### 7-4 診療時間の設定

#### Q 7-4

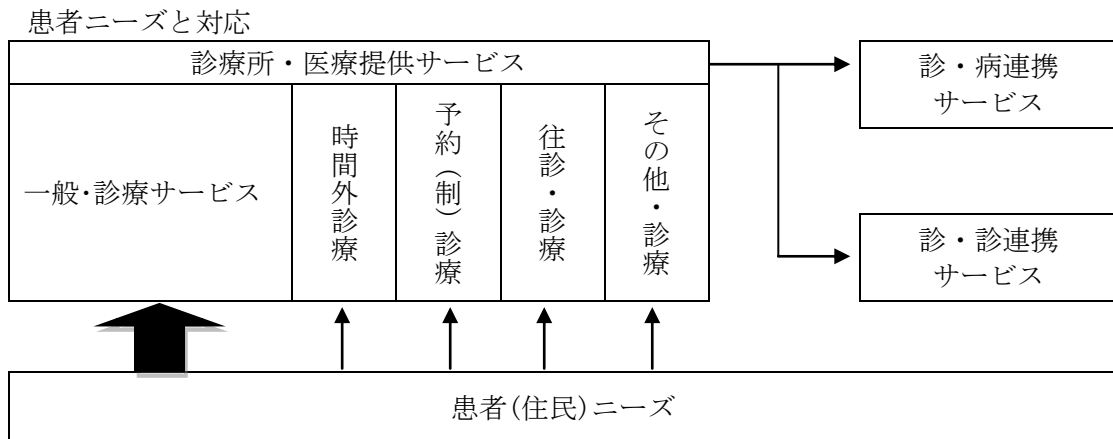
地域ニーズに合った診療時間の設定について教えてください。

#### A 7-4

地域の住民（患者）ニーズに合わせた診療日や診療時間を独自に設定することは必要なことであり、顧客満足（CS）に対応することと思われま。しかし、極端な診療時間の設定（例えば、午後 2 時～12 時）は慎重にする必要、つまり単なる思い込みの具現化にすぎないことも考えられます。

そこで、このような場合、周辺（近隣）の診療所の診療時間をすべて調査してみてください。特に医科診療所より激烈な競合状態に置かれている歯科診療所が、どのような対応をしているかに注目して、それに近いものにする必要性はベストではなくともベターだと考えられます。

患者（住民）ニーズにすべて応えることは不可能としても、時間外診療や往診、在宅診療などについては、予約（制）を組み込むことにより、それに対処すべきです。そこで大事なことは、自院を中心とした「診・診連携」や「診・病連携」により、一群の医療提供グループとしての対応が不可欠であり、それは次のように示されます。



次のようなケースでは、これらの対応は不可欠なものとなり保険点数との兼ね合いでも考慮する必要があります。

- ① 巨大団地など、圧倒的にサラリーマンが多く、夜間診療の要請が多いケース
- ② 大組織（例：役所・大企業）の周辺で「限られた時間」診療の要請が強いケース
- ③ 駅ビルの診療所で、来患は多いが診療時間が限定されるケース
- ④ 過疎地に近く、高齢化率が高く、競合医療機関も少なく、往診、在宅医療の要請が強いケース