

医療現場におけるビジネスマネジメント  
～新設治療院の企業プロジェクトに参加して～

医療ビジネス科 2 年一同

発表 中村 石井 小松

## 1 はじめに

従来から売り手市場であったわが国の医療業界は、医療を施す側が主軸である意識が強く、マーケティングに対しても、一般の組織に比べ後れをとっている事実が社会問題となっている。これからの医療は、顧客である患者や利用者のニーズを分析し、適切な方法を用いてサービスを提供できる病院やクリニックの現場スタッフのマネジメント力が必要になっている。

そこで私達は開院したばかりの鍼灸治療院の認知度を上げ、集客率アップを図る為の企画提案・制作・運営の一部に携わり、一つの治療院におけるマネジメント業務の重要性について考えた。

## 2 研究の目的

やまむら鍼灸治療院の院長より依頼を受け、次の4点について課題を頂いた。

- (1) 鍼治療は「痛い・怖い」というイメージを払拭する。
- (2) 整骨院併設を利用し、患者来院時に鍼灸の魅力・効果を伝える。
- (3) 近隣の環境を活かし「鍼灸」に対する認知度を上げ、集客率を計る。
- (4) 健康保険取扱いの治療について分かりやすく周知する。

## 3 研究方法

- (1) 医療マーケティングに関する文献調査
- (2) 医健学生・職員によるアンケート調査  
学生・職員合わせて 373 名を対象に「鍼灸について」のアンケート調査を実施。
- (3) 鍼灸治療院スタッフとの調整

## 4 結果及び考察

本論 2 を基に、各項目に分かれマーケティングをした内容・結果である。

### (1) アンケート調査結果

#### <対象者>

医健学生、職員 計 373 名に対し実施。  
回答数は男性 195 名、女性 126 名、計 321 名である。回収率は 86.1%であった。

#### <年齢>

10～19 歳	246 名 (76%)
20～29 歳	55 名 (17%)
30～39 歳	14 名 (4%)
40～49 歳	4 名 (1%)
50～59 歳	1 名 (1%)
60～69 歳代	1 名 (1%)

#### <以下のア～オは設問内容である>

##### (抜粋で一部記載)

#### ア、「鍼灸治療」を知っているか

- ・ はい 74%
- ・ いいえ 26%

#### イ、「鍼灸治療」を受けたことがあるか

- ・ はい 24%
- ・ いいえ 75%

#### ウ、「鍼灸」に対するイメージは何か

- ・ 鍼が痛そう 36%
- ・ 費用が掛かりそう 17%
- ・ 何の治療に効果があるかわからない 14%
- ・ 治療に時間がかかりそう 8%
- ・ 雰囲気暗そう 2%
- ・ その他 20%

エ、鍼灸にかかった疾患、またはこれから治療してみたい疾患は何か

・ 首、肩こり	24%
・ 腰痛	23%
・ 冷え性	7%
・ むくみ	7%
・ 筋肉痛	7%
・ 膝痛	5%
・ 不眠	5%
・ 生理痛	5%
・ 喘息、鼻炎	4%
・ 更年期障害	4%
・ 胃腸痛（下痢・便秘・胃炎）	4%
・ その他	1%
・ 該当なし	2%

オ、鍼灸院を選ぶときに重視することは何か

・ 鍼灸師の技術や経歴	32%
・ 診療料金の手軽さ(保険適用あり)	21%
・ 担当スタッフの人柄	17%
・ 自宅、勤務先から通しやすい	14%
・ 治療院の清潔感	12%
・ その他	1%

(2) 院内表示の作成

- ・ スタッフ紹介チラシ制作
- ・ ポスター制作（鍼灸の効果）

(3) 院外広告の作成

- ・ 看板の制作
- ・ ホームページ制作

(4) 院内及び院外への周知

- ・ ポスター及びホームページ制作

## 5 総合所見

医療業界においても患者・利用者の目線に立ち、顧客満足度を第一に考えていくことが重要であり、そこにマネジメント力が必要とされることを改めて感じた。

今回、鍼灸治療院のマネジメント業務の一部に携わり、一つの企画提案に対し情報収集→分析→調整→改善→再提案など現場スタッフの方とのやりとりを通して進めていく過程は重要であり、私たちにとって大変貴重な経験となった。また、院長先生が私たちの企画提案に期待を掛けて下さっていると感ずることもでき、ますますモチベーションも上がり活動することができた。

将来、医療従事者となる私たちにとってもこのマネジメント力を活かした業務は必要不可欠となり、今回の経験を活かしていきたいと考えた。

## 6 謝辞

今回の研究・企画提案を行う上でお世話になったやまむら鍼灸治療院の職員の皆さま、アンケートにご協力いただいた学生の皆さま、先生方に深く御礼申し上げます。

## 7 参考文献

- (1) 家里誠一「医療・福祉複合時代のマネジメントと病院組織」産業能率大学出版部 2008年9月
- (2) 竹村文近「はりは女性の味方です。」平凡社 2011年3月
- (3) ヨシタミチコ「自分色・発見事典」祥伝社 1993年6月
- (4) 公益社団法人 日本鍼灸師会

<http://www.harikyu.or.jp/general/effect.html>

(指導教員 早田真樹、森久美子)