



★★★
COLUMN

That's so American!!

ノースカロライナ州から
さまざまな医療にまつわる出来事を紹介

第19回 ネーミングで差別化 ～一目でわかる年中無休クリニック～

ノースカロライナ州メディケア・カウンセラー
アメリカ病院経営士会認定病院経営士 薬剤師（日本）河野圭子

ノースカロライナ州リサーチ・トライアングル・パーク（RTP）地区では、州立大学系 UNC ヘルス、私立大学系 DUKE ヘルス、非営利系 Wake メッドの3つの病院グループが競い合っています。

今回は、Wake メッドのアージェント・ケア・クリニック（アポイントなしで応急処置を受けられる施設）がユニークなアイディアで市場を拡大している状況をお届けします。

一步進んだブランディング

Wake メッドは、図表のように、プライマリー・ケアとアージェント・ケアを一体化させた施設「My365 Wake メッド」を提供しています。「My365 Wake メッド」の名称を視覚的に強調することで、「Wake メッドのクリニックは年中無休」という印象がより強く残るようにしています。

例えば、週末に庭仕事で転んで腕を痛め、すぐに医療機関にかかりたい患者さんが、「といえば、Wake メッドのアージェント・ケア・クリニックは年中無休だったなあ」と思い出して、受診に繋がることがあります。

実際、競合する病院グループもほとんどが休日診療を行っていますが、Wake メッドは「365」というネーミングで、アージェント・ケア市場で差別化に成功しています。

診療利益源のアージェント・ケア・クリニック

ここ数年、RTP 地区では受診方法に変化が見られ、かかりつけ医（PCP）には主に救急でないコンサルテーション、例えば検診やフォローアップで受診し、応急処置はアージェント・ケア・クリニックへ受診する方法が増加しています。

病院経営の観点からも、アージェント・ケア・クリニックの増設は、ER（緊急治療室）より安定した診療利益を得やすくなっています。

ER は24時間対応の救急治療を行い、患者さんの保険状況や支払い能力に関係なく治療を提供しなければならないとい

図表 My365 Wake メッド



う連邦法（EMTALA 法）の規定があるため、未払い金などの経営リスクを抱えています。

一方、アージェント・ケア・クリニックは EMTALA 法の適用外であり、主に有保険者が利用し、無保険者に対しては、治療前に概算治療費を支払いを条件に受け入れるため、安定した診療利益を得やすいのです。

既に存在するものに一工夫

Wake メッドは、アージェント・ケア・クリニックに「365」を加えることで、いつでも利用しやすいクリニックとして認識されました。

さらに、地元の整形外科の需要に応じて、整形外科専門と一般的なアージェント・ケア・クリニックに分け、受付時に患者さんを適切なアージェント・ケア・クリニックに振り分けています。その結果、専門の医師や PA（医師助手）が迅速に治療を開始できる体制が整ったことで、利用者が増えています。

今回の Wake メッドのように、既存のものに一工夫して、コストを抑えつつ利益を上げる方法は、参考になるのではないでしょうか。M