

3

医療・介護事業者について、口コミ・評判の情報を収集するためのポイントは何か**● 結 論 ●**

地域の顧客がすべてである医療・介護事業者にとって口コミや評判が集患に大きく影響する。与信判断に必要な口コミ、評判、情報をできるだけ多く、そして多方面から入手し、さらに入手先の属性等もふまえたうえで、総合的・客観的に整理することが重要である。

● 解 説 ●**実際の患者、利用者からの口コミ・評判は重要な要素**

地域の医療・介護事業者のよい評判・悪い評判は、実際に当該機関を利用した人の声から広まる場合が多い。リピーターの患者が多いということは、それに比例し新患も増え続けるということである。

医療・介護事業者は、地域と共生していかなければならず、悪評が立てば、とたんに集患、介護サービス利用者の減少へとつながっていく「風評リスク」を内在して事業活動を展開している。

医療・介護事業者と取引を開始するにあたり、すでに取引のある医療法人、社会福祉法人、営利企業（納入、取引業者）、コンサルタント、税理士等の士業などからの口コミ情報を収集すると同時に、近辺の地域住民（実際の利用者）の評判をヒアリングしておくことが重要である。身近なところでは、支店内のパート従業員も重要な情報源といえる。パート従業員は近隣住民であるケースが多く、地元情報に精通していると同時に広告塔となりうるからである。また介護事業者の見極めにあたっては、居宅介護支援事業所に属するケアマネジャーからの情報も重要である。ケアマネジャーは、要介護者やその家族がどのようなサービスを希望しているのかをヒアリングし、必要なサービスが受けられるようにサービス事業者の手配を行う役割を担っている。そのため、介護事業者との結付きも強く、介護事業者の実態に精通し

ているため、現場の生の声を聞くことができる。当然、地区内にある社協（社会福祉協議会）も重要な役割を果たしていることも忘れてはならない。

また、近年の医療・介護分野における担い手不足による売り手市場（従業員優位）の状況もあり、従業員の集団離職や転職等で施設基準を満たせず事業運営に支障をきたすケースも散見される。人材確保についても風評リスクが内在していることを認識しておく必要がある。与信判断に必要な口コミ、評判、情報をできるだけ多く、そして多方面から入手し、さらに入手先の属性等もふまえたうえで、総合的・客観的に整理することが大事である。

また当該機関の事業エリア内にある医療・介護事業者の 口コミ 情報、評判もチェックしておくべきである。