

残念ながら医師（医療関係者）と患者さん（家族）の、医療における情報の非対称性という課題は十分に解消されているとは言えません。医師と患者さんが「共通の言語」を持つていれば、紹介（連携）ももう少

紹介（連携）の主体は患者さん、あるいは介護保険施設など、急性期を脱した後は、各種施設へと紹介されていきます。そして、それぞれの場面で紹介状が添付されますが、果たして誰のための紹介状になっているのでしょうか。現状ではカルテの添付はまれなので、紹介先の施設の担当医は、紹介状の記載内容がすべてということになるケースが少なくありません。

病院の医師の多くは専門医として医療行為に取り組んでいます。高度な診断機器を駆使して病名を確定し、それにあった治療方針を決め、様々な指示をスタッフに出して行きます。こういった病院の医療は「治す医療」と言えます。

一方、診療所の医療は当然ですが、し違ったものになるかもしれません。紹介状には診断名だけでなく、診断の経緯、治療方針やある程度の具体的な内容など、連続した医療提供がスムーズにいくような内容が望ましいと考えています。なぜなら紹介（連携）の主体は、医療提供者ではなく、あくまで患者さんであることが、これが本稿の趣旨の一点めです。

診療所の役割は、地域で支える医療の提供

紹介（連携）の主体は患者



元日本医師会 常任理事
医療法人博賢会 理事長

野中 博 氏

Vol.05 Sep. 2010

Contents

Prefatory Note

元日本医師会 常任理事
医療法人博賢会 理事長

野中 博 氏

診療所の役割は、
地域で支える医療の提供

Directors Interview

地域の患者さんに
「安心」「納得」「満足」
の医療を提供し続ける

岡本整形外科 院長 岡本重雄 氏

勤務医のための医院経営塾

第1講 『経営戦略集中講座Ⅳ』

京阪くずは What's New
メディケアモールのご案内

TOPICS 医院経営塾に新コース誕生
人事労務マネジメント講座を開講

主体は外来医療であり、その延長線上として訪問診療を含む在宅医療サービスが存在しています。一部の介護保険サービスも含まれるかもしれませんが、開業医が提供するものは、患者さんや家族を地域で「支える医療」ということができます。

高齢化が進めば進むほど、地域で支えるという視点は重要性を増していきます。急性期病院における短期的、集中的な医療提供後、患者さんのQOLに配慮しながらその後の地域生活をどう支えていくかは、開業医の領域でもあります。この違いを互いに認識した連携を構築すべきというのが二点めです。

多職種における面展開

最後は、本来的な連携の姿についてです。チーム医療という表現は既に患者さんたちにも浸透しています。が、医療連携と言ったとたん、その対象は概ね医師に集中しているように思われます。もちろん、包括的な医療サービスのコーディネーターとしての医師の役割を否定するものではありません。しかし、「地域で支える」ことを念頭に置けば、多職種による包括的なサービスこそが、患者さんとその家族の安定的な地域生活を担保するものだと考えています。その構築に向け、幅広い議論と具体的な取り組みに期待しています。

（文責：編集部）

コンサルタントの独り言

私

ども日本医療総研の始業時間は毎日朝7時30分です。簡単な打合せや会議をすることもありますが、朝から全力で業務をスタートしています。時々朝7時前後にメールを返信したりして、クライアントの先生方に驚かれることもあります。

私の勤務する大阪本社は今年の6月に大阪市内から豊中市に移転しましたが、それまでは毎日朝6時に自宅を出発していました。自宅からは近くなりましたので、朝は少しだけゆっくりできるようなになり、自由な時間を使えるようになりました。

出勤前の朝の時間はとても貴重です。普段はなかなか見る時間が取れずに録画だけしておいた映画やスポーツ番組を見たり、早く起きてきた息子達と話をしたりして、1日の中での貴重な時間になっています。

もっと仕事の効率を上げて、夕方以降の自分の時間を増やしたいと思いますが、なかなか上手くいかないのが、悩みの種です。効率をあげて、更にはいい仕事をしたと思うてお

ますので、今後とも宜しくお願い致します。



大阪本社
チーフマネージャー
山下 明宏

地域の患者さんに

『安心』『納得』『満足』

の医療を提供し続ける

岡本整形外科(東京都豊島区) 院長 岡本重雄 先生



都内、山の手三大副都心の一つ、池袋の隣接駅ながら、背後に広大な住宅街を抱く要町。岡本整形外科は、地下鉄有楽町線、要町駅から徒歩3分の生活動線に面したテナントビル1階に、平成21年12月に開業した。

——まず、開業を決意された動機をお聞かせください。

第一は、勤務医の頃からの課題でしたが、自分の持ち味を最大限に発揮して、患者さん本位の医療を提供したかったこと。あとは、子供もまだ小さいので家族と過ごす時間をもっと持ちたかったことです。

——日本医業総研をお知りになったきっかけは。また、開業コンサルの依頼を決定されたポイントは何でしょうか。

医師向けのイベントに参加し、講演を聴いたのがきっかけです。講演内容も非常に分かり易く、その場で日本医業総研のブースに出向き、担当の小畑さんとも会いました。その後も何度か面談の機会を持ちましたが、常に本音のコミュニケーションが交わされたことで、それまで漠然と

していた開業のイメージが具体化してきました。開業に向けた不安要素に、一つひとつ的確なアドバイスで対応してくれたのが、コンサル依頼を決めた理由です。

開業準備期間中はとにかく時間がない。やるべき課題が山積みなのに、時間をかけて冷静に集中することがなかなかできま

せん。準備期間中には不安な要素が数多く出てくるのですが、都度丁寧にサポートをしてもらいました。決して甘いことは言いません。むしろ、厳しい指摘のなかに、プロのコンサルが見て取れ、この人なら任せられると感じました。

——開業に際し、どのような医療コンセプトを立てられたのですか。

患者さんが「安心」して来院され、「納得」できる診療と説明を受け、「満足」して帰られる。コンセプトは、この3つの言葉に集約されます。患者数が多くなれば、どうしても一人ひとりの診療時間は短くなるを得ません。それだけに、このコン

セプトを絶えず頭に留めながら診療を行っています。

——開業立地は元々、このエリアを希望されていたのですか。

具体的なイメージはありませんでした。都内に限らず、広域でエリア選定を行いましたが、その過程で小畑さんがこの物件に着目されました。子どもの進学のこともあり、やはり都心でということも決め手の一つです。元は1階ワンフロアすべてを家具のショールームとして使用していたのですが、撤退が決まり、不動産業者に情報が出回る前にキャッチし、ビルオーナーに直接交渉した物件だそうです。私一人では使い切れないフロアを3区画に分け、医療関係のテナントを誘致することを提案していたとき、賃料も含め、粘り強く交渉していたいただきました。すでに調剤薬局も出店され、年内には眼科の開業が決定しています。実際に現地に向くと、物件の背後に住宅街が広がり、古くから

この地に住んでいらっしゃる高齢者が多いことが伺えました。良い立地だと感じました。内覧会には、二日間で600人もの方に参加いただき、マーケティングが的確だったことを実感しました。

——先ほど、待合室で感じたのですが、スタッフの皆さんが笑顔で明るく、患者さんにも気持ちの良い対応をなさっていました。スタッフの採用については、研修が始まるギリギリまで、とことん厳選しましたし、面接にも相当な時間を費やしました。手間をかけただけの優秀なスタッフに恵まれたと感じています。

——医療提供上、どんな特色を出して行こうとされましたか。

特に高齢患者を意識しました。リハビリなど技術的にも優れたスタッフを起用するのは当然ですが、骨密度を高精度に測定するDEXAという最新の測定器

を導入しました。高齢者に多い骨粗鬆症の程度を正確に把握することで、骨折リスクを低減させる指導もできます。コストもそうですが、場所をとってしまっただけで、導入するにあたっては相当慎重に検討しました。

——開業後、半年以上を経過し事業として、当初の事業計画と比較してどうでしょうか。

数字的には、すべての面で上回っています。事業計画自体、厳しく設定しましたが、来院患者数は当初損益分岐点とした数の1.5倍以上で安定的に推移しています。

——最後に、座右の銘をお聞かせください。

「一期一会」です。茶道の言葉で、なにより由来するこの言葉は、患者さんとの一度きりの出会いであつても、最良の医療を提供するということ、医師のあるべき精神性に通じるものと感じます。

——ありがとうございます。



岡本整形外科 施設概要

診療科目 整形外科、リウマチ科
リハビリテーション科
施設面積 約65坪
住 所 東京都豊島区要町1-8-11
要町東洋ビル1F
TEL 03-5986-0082
URL www.okamoto-seikei.com/

勤務医
のための

開業に向けて経営者意識を醸成する

医院経営塾

第一講
『経営戦略集中講座Ⅳ』

前号では、講義の内容のうち、「開業エリアの選定」についてご紹介しました。今号では「医療連携、差別化戦略を明確にする」をご紹介します。事業コンセプトマップを完成させる最後の項目です。

経営理念、診療コンセプトに適合した開業エリアを絞り込み、具体的な開業イメージが固まったところで、そのエリアで開業後の医療連携との関係作り、他院との差別化戦略を検討していきます。

講座では、先輩開業医が具体的にどのような方法で連携関係を構築し、他院との差別化を図っているのかについて、事例を元に実際に開業した後にどのような行動を起こしているのかについてご紹介し、ご自身が開業された後の具体的な行動内容について考えていただきます。

例えば、医療連携先との関係構築に関する事例では、前勤務先を開業後の連携先として明確に打ち出したケースがあります。具体的には、勤務医時代からコメディカルだけではなく受付医療事務とも積極的な人間関係を構築し、病院の外来時間が終了した後も、クリニックが診療し

ている時間帯であれば積極的に患者さんに案内してもらえ、関係ができていたことをご紹介しています。

また、差別化戦略の事例では、スタッフの質向上に積極的に取り組まれているクリニックを取り上げ、

「患者第一優先」の理念実現のために、新たに入職した看護師に先輩看護師がマンツーマンで指導する体制を取っていることや、隔週の月曜日朝8時30分から全体ミーティングを実施して、業務改善提案、課題レポートの提出を行ったりしていることをご紹介しています。これらの取り組みにより、理念の浸透が図られ、スタッフのサービスの質向上につながっているのです。こうした事例を元に、開業後に他院と差別化をどのように図るのか、具体的な施策を書き出していきます。

こうして4月号からご紹介してきた内容を、一枚の「事業コンセプトマップ」にまとめていただき、参加いただいた先生固有の開業にとって最も大切な経営戦略をお持ち帰りいただいています。

次号は、第二講となる資金計画集中講座についてご紹介します。

大阪府の北東部に位置する枚方市楠葉。京阪電車楠葉駅は1日平均6万2千人の乗降客数を擁し、京阪沿線ベッドタウンの中でも最大級の利用者で賑わいます。

『京阪くずはメディケアモール』はこの楠葉駅から徒歩3分、分譲タワーマンションの1、2階にオープンしました。駅前には大型ショッピングセンターが営業し、

枚方市内だけでなく、京都府の八幡市、京田辺市など周辺からも多くの利用者が訪れることから、当モールも今後、医療圏の拡大が期待されます。現在、医療系11区画のうち、

消化器内科、整形外科、耳鼻咽喉科、心療内科、画像診断、一般歯科、矯正歯科の各クリニックと調剤薬局が稼働中で、平成23年4月には皮膚科も開院の予定で準備が進んでいます。

当メディケアモールの最大の特徴は、画像診断クリニックが開設されていることです。これによって館内の各クリニックとの診療連携が図られ、MRI、CTといった高度診断機器での検査がスムーズに処理され、各診療科のより専門的な医療サービスの提供を支援しています。もちろん、画像診断クリニックは館内のクリニックだけでなく、楠葉地

What's New

京阪くずは
メディケアモールのご案内

域および周辺の多くの診療所との連携も積極的に進められています。また、メディケアモール運営事務局では、2台の専用車を使って、通院や画像診断クリニックに検査に來られる患者様の送迎も実施しており、周辺の診療所からも好評をいただいています。

今後は、楠葉地区全域の自治会との連携を実施する計画で、先生方のサポートとなるよう、運営事務局が積極的にその役割を担い、併せて地域に愛されるクリニックモール創りに取り組んでまいります。



医院経営塾に新コース誕生!!

人事労務マネジメント講座を開講

日本医業総研・東京本社では、この9月より「勤務医のための医院経営塾—人事労務マネジメント編」を開講いたします。従来の医院経営塾が「成功する開業」のためのものであるのに対し、人事労務マネジメント編は、開業前後の診療所経営に軸足を置いたものとなっています。

今回の講座開講の趣旨や概要について塾長の佐久間賢一・日本医業総研顧問と、植村シニアマネージャーに話をうかがいました。

—なぜ人事労務管理なのですか。

佐久間 診療所経営で院長が最も苦労されるのが採用から始まる人事労務管理です。しかし、診療所経営がうまく軌道に乗っていくかどうかにも人事労務管理にかかっているといつて過言ではありません。受付は診療所の顔、看護師は院長の右腕でもあります。彼女たちが本場の戦力になって貰うためのポイントをしっかりとし身につけていただくのが本講座の趣旨です。

—具体的な講座の内容を教えてください。

植村 面接から採用、職員教育そしてトラブル解決まで実践的な内容で構成しています。4講座ともワークショップ形式で、単に講義を聞いていただくだけ

でなく、実際に面接チェックシートや雇用契約書案などを講義の中で作成していただきます。今回の人事労務マネジメント講座には、労務問題のエキスパートである高橋友恵（日本医業総研人財コンサルティング部マネージャー）を中心とした講師陣で、より実践的な内容に仕上げています。

医院経営塾—人事労務マネジメント編は、東京が先行して開講しますが、大阪でも追って開催の予定です。各講座の概要は以下の通りです。

■第1講 面接力強化講座—My面接チェックシートを作成しよう
▼開催日：9月25日（土）

■第2講 採用力強化講座—トラブルにならない採用方法とは
▼開催日：10月9日（土）

■第3講 育成力強化講座—スタッフ育成計画シートを作成しよう
▼開催日：11月27日（土）

■第4講 人事トラブル解決力強化講座—その時どうする!? 事例から学ぶ問題スタッフへの処方箋
▼開催日：12月11日（土）

開催時間はいずれも17時～19時30分、会場は新宿三井ビル55F。

詳細は、医院経営塾運営事務局

TEL 03(5297)2300

担当：小畑まで。

Lets Information

勤務医のための

医院経営塾

日本医業総研 主催
ワークショップ版 全4講

東京・大阪 同時開催

9月12日（日）

10:30～15:00（開場10:00）

第1講 『経営戦略集中講座』

事業コンセプトマップを作成しよう

- 事業戦略書のもととなる「事業コンセプトマップ」をお持ち帰りいただきます
- 理想の開業スタイルが明確になり、開業エリアの絞込みができます
- 競合医院との差別化ポイントが明確になり、事業成功のために何をすべきかわかります

好評 日本医業総研の本

開業を目指す医師、
必読のビジネスバイブル!

診療所開業

プロの技に学べ!

日本医業総研 編著

ISBN978-4-904502-01-3 定価 2,000円（税込）
本書のお求めは弊社まで直接お申送ください

開業成功実績300件超！
日本随一のコンサルティング集団
日本医業総研が事例とともに
その全ノウハウを公開!

東京	会場	財団法人日本ファッション協会会議室 東京都中央区日本橋室町1-5-3 福島ビル6F
	講師	日本医療経営コンサルタント協会 理事 日本医業総研 顧問 佐久間賢一 先生
大阪	会場	メディプラザ大阪 大阪府豊中市寺内2-4-1 緑地駅ビル6F
	講師	日本医業総研 大阪本社 シニアマネージャー 田中徳一
	定員	各20名
	参加費	5,000円（消費税込・昼食代含）

10/24
（日）

第2講・『資金計画集中講座』

My資金計画を作成しよう

11/14
（日）

第3講・『人事労務集中講座』

スタッフ採用育成シートを作成しよう

12/12
（日）

第4講・『経営管理集中講座』

院長の経営カルテを作成しよう

医院・クリニックの開業コンサルティング
株式会社 日本医業総研詳しい情報やお申込は
弊社HPをご覧ください

日本医業総研

検索

<http://www.lets-nns.co.jp>LET'S
review

LIFE ENTERPRISE TOTAL SUPPORTER

発行 株式会社 日本医業総研

大阪本社：大阪府豊中市寺内2-4-1 緑地駅ビル6F 〒561-0872

東京本社：東京都千代田区神田町2-2-12 神田町ビル1F 〒101-0048

編集部 TEL 03-5297-2300 / FAX 03-5297-2301