

1 Prefatory Note

(医)一陽会陽和病院 院長
元厚生労働省審議官 今田寛陸 氏

病診、官民の連携が より良い医療施策を実現

2 Directors Interview

クリニックがからでできる、
患者さんとの密接感を一義に
した、高質な医療提供を

要町やまもと眼科
院長 山本禎子 氏

3 New Contents

本当の《接遇サービス》を
体験しませんか!?

接遇実態調査・研修サービスのご案内

4 勤務医のための医院経営塾

第3講『人事労務集中講座Ⅲ』

連携は進展してはいるが

私は2年半前、平成20年から当院に医師として勤務するようになり、実際に20年ぶりの現場復帰となったわけ。広島県の精神保健センターで勤務したのち、縁あって厚生省(当時)に入省し、医療関連分野を中心として行政の仕事に携わってきました。

霞ヶ関時代には医療課長も経験し、平成10年の診療報酬改定にも携わりましたが、当時の中医協の答申書にも、「かかりつけ医・歯科医療機能の明確化、患者サービスを考慮した病診連携に努める」といった記述がありました。医療機能の明確化や連携は、既に私が厚生省に入省した頃からの課題の一つでしたが、当時と比較するとそれらは明らかに進展していると思います。しかし、その状況はまだ十分とは言えず、さらに私が身を置く精神科医療の世界では、遅れていると言わざるを得ません。

病診、官民の連携 がより 良い医療施策を実現

(医)一陽会陽和病院 院長 元厚生労働省審議官

今田寛陸 氏



病院の機能は明確になっている

私が陽和病院の院長になっておおよそ2年、病棟の建替えも順調に進んでおり、今年は念願のスーパージ急に取り組み予定です。さらに、認知症疾患にも本格的な取り組みを進めつつあり、高齢社会における精神科医療へのニーズ応えるべく、病院の機能を明確に打ち出していくことに取り組んでいます。

こういった私たちの取り組みに見るように、精神科医療の世界においては、病院機能の分化・明確化は明らかに進んでいると感じています。精神科医療は一般医療の変革をなぞるように改革を進展させており、それは各病院の生き残りを賭けた取り組みといつて良いでしょう。精神保健の改革ビジョンで、入院医療から外来医療へのシフトが掲げられ、数の上からは確かに外来へのシフトが確認できます。しかし、残念ながら病診の連携が熟成した結果とは感じられません。

血の通った連携とするために

私は行政官だった頃から、現場との交流を重視してきました。それは冒頭触れたような私自身の経歴が、そうさせたといつても良いと思います。確かに精神科医療において退院の促進と外来医療へのシフトといった命題は簡単なものではありません。そのためには患者さんを地域で受け入れる環境づくりが重要です。しかし、入院機能と外来機能が一つの齟齬も無く緊密な連携があれば、可能な取り組みでもあります。

医療提供の現場に戻って感じることは、行政(中央官庁)という日本全体を俯瞰して広く面で捉え取り組む視点と、個々の病院という点での取り組みでは、違いがあつて当然ではあります。ただ、両者の濃密な連携、互いの情報提供があれば、より望ましい医療施策が展開できるのではないのでしょうか。これが改めていま、私が感じていることです。

(文責:編集部)

コンサルタントの独り言

今 回は、私の好きな本を紹介したいと思います。まずは「おべんとうの時間」です。飛行機の機内誌で読み好きになりました。様々な職業の人達の普段食べているお弁当の写真とお弁当の思い出が書いてあります。

まん丸で大きなオニギリひとつ、日の丸弁当におかずは一つだけ、台所のお皿のままのお弁当、家族の愛情弁当、お弁当を通してその方の生活が見えてくる本です。

つぎに「ぼくのおじいちゃんのかお」という写真絵本です。図書館で見つけ、子供と何度も借りて読みました。ページいっぱい笑ったり、怒ったり、困ったり。おじいさんの表情がとても楽しく、時には切なくなります。

そして最後は「アンジュール」という字のない絵本です。鉛筆デッサンで描かれた犬の表情が素晴らしく、動きが伝わってきます。犬好きな友達にプレゼントしています。

それぞれが印象に残る、お薦めの一冊。機会があれば一度手にとってみていただけたら嬉しいです。



大坂本社
神田嘉代

要町やまもと眼科 院長 山本禎子 先生

クリニックだからできる、患者さんとの
密接感を一義にした、高質な医療提供を

本誌5号で紹介した豊島区要町に開業した岡本整形外科（岡本重雄院長）に隣接する区画で、平成22年11月にオープンした『要町やまもと眼科』。院長の山本禎子先生は、基幹病院や大学で特に網膜硝子体疾患の工キスパートとして活躍された後に、山形大学医学部眼科学講座教授に就任。臨床・研究双方に数多くの業績を残され、今回地元での開業を迎えた。

—— まずは、先生が医師を目指された動機をお聞かせください。

父が産婦人科の勤務医、母が眼科の開業医の家庭でしたから、両親を見てやりのある仕事だな、と子どもの頃から思っていました。

—— 実際に医師になられて、この職業をどう思われましたか。

女性が責任のある仕事を持ち、男性と同等に正当な評価を受ける、という意味で医師は素晴らしい職業です。目的は患者さんの疾患を治すという点にあるわけで、結果が全ての仕事です。経歴も何も関係なく、治した者が勝者です。評価するのは患者

さんですから非常にフェアな職業ですね。

—— 眼科を志望されたのは、お母様の影響ででしょうか。

将来、実家をサポートしたい、という気持ちは当然ありましたが、それよりも、学生時代に見た眼のきれいなことに感激したことです。

—— キレイ、ということ!?

眼底の美しさです。これは人の臓器で最も美しいのではないかと感じました。それで眼科を究めようと決心しました。大学勤務の頃、ポリクリで来る学生たちに硝子体手術を見せる機会があると、手術顕微鏡で眼底を見せます。皆本当に感激してま

—— 患者さんの「ありがとう」が開業医の喜び

—— 大学では教授のポストにおられたのですが、あえて開業を決意されたきっかけは。

両親も高齢化し現役を離れ、いつかは実家に帰らなければ、とは思っていました。

正直なことを言えば、大学でやり残したことは山ほどありましたが、辞めるのは同僚にも迷

惑がかかるのでためりました。大学の医療は臨床と同時に、研究機関としての機能が重視される。これは、やりがいでもある

のですが、患者さんの病気を治す以外に、データを解析するという作業が加わってきます。さらに、指導職になると、若手の担当医が連れてくる患者さんを次々に診断して治療方針を指示し、それで手が離れてしまう。例えば手術をしても、終わったとたんに主治医に引継ぎ、すぐに次の患者さんへ。これが日常なわけです。これでは患者さんの生の声が伝わってきません。そういうことに、ふと、寂しさを感じました。医師として、患者さんの話をゆつくりと聞いてあげたい。もっと日常に関わる相談にも耳を傾け、最初から最後まで患者さんに密接した医療を提供したい、そんな気持ちを常に持っていました。

—— 開業によってそれが実現できましたか。

患者さんには待ち時間も心地よく過ごしていただけるように、待合室のデザインやスタッフの細かな対応にも気を配りました。

一人ひとりの患者さんとじっくり向かい合って治療し、患者さんやご家族から直接「ありがとう」と言われることに、毎日喜びを感じています。

—— 医業総研との出会いが、開業の出发点

—— ご実家の眼科クリニックを承継される選択もあったのでは。いつまで経っても帰ってくる気配のない娘に呆れて、5年前に開院しました（笑）。母は高齢でしたし、クリニックは住宅地のなかにありましたから、立地的にも決して良いとはいえなかったこともありです。

—— 医業総研のコンサルは納得いくものでしたか。

実家から徒歩圏内のこの物件に目を付け、仲介する不動産会社の紹介で医業総研を知りました。それまでは、コンサルタンに依頼するなど考えてもいなかったのですが、結果、本当に頼りになりました！ 開業に際して何をどう進めたら良いものか、まるで手探りでし

たし、何とかなるだろうと甘く考えていた部分もあります。その甘さを担当の小

—— これからの地域医療とクリニックのありかたについて、どうお考えですか。

開業医はより専門性を打ち出して、大病院に劣らない、医療水準を持つべきです。勤務医は、毎日膨大な数の外来診療と入院患者のケアに追われて疲弊しているのが現実です。通院治療で治せる患者さんを、高度なレベルを持ったクリニックが担うことができれば病院の負担が軽減されるし、それが病診双方の信頼関係を高める理想的な機能分化ではないでしょうか。そういうスキルを持ったクリニックが地域で積極的な連携を図ることが、地域医療の進展に繋がると思います。

—— ありがとうございました。



要町やまもと眼科 概要

診療科目 眼科
住 所 東京都豊島区要町1-8-11 要町東洋ビル1F 〒171-0043
TEL 03(5926)3650
URL <http://www.yamamoto-eye.jp>

日本医業総研では、この度、診療所スタッフの接遇実態調査及び接遇研修サービスを開始しました。

医療がサービス業であることは、いまや「常識」となりつつありますが、この意識は提供する側だけでなく、医療を受ける立場である患者・家族にも同様な意識として定着しつつあります。今回のサービス提供に至った背景として、私たちには以下のような問題意識を持っています。

① 医療機関を取り巻く環境変化

接遇研修を取り入れる医療機関が増加し、接遇の悪さはクレームに直結しかねない。

② 診療中のスタッフ管理の限界

院長は診療室に入ってしまったら、受付スタッフの行動管理は困難。しかし、患者満足のためには現状を把握する必要がある。

③ 患者の視点の重要性

笑顔、言葉遣い、態度等、患者・家族は温かい対応を求め、スタッフの行動を注視している。

④ 職場リーダーの育成と課題

後輩を指導するはずのリーダーが本当にその役割を果たしているか。診療中の確認は困難。

⑤ スタッフのコミュニケーション不足

受付と看護師等、職場内での連携はチームワークを必要とする医療機関では不可欠。

本当の《接遇サービス》を経験しませんか!?

接遇実態調査・研修サービスのご案内

⑥ 「馴れ」からくる問題の認識不足

スタッフ同士は常に一緒にいるため互いの「馴れ」から、問題点に気付かないケースも少なくない。

以上のような問題解決のため、以下のようなステップで、調査・報告を行なっていくきます。

《接遇実態調査》

接遇実態調査は、専門の覆面調査員がクリニックを訪問します。スタッフに調査員という素性は明かしません。ただし、後述のコースによって個別面談等を実施する場合、当初から調査員であることを明かしたほうが良い結果が得られることもあります。また、課題を抱える組織は、調査員を意識しても行動変容に至らないケースが少なくありません。むしろ意識すれば対応に変化が出るという状況は、改善の可能性を大きく持っているということでもあります。

この実態調査は以下の3つのコースに分けられます。

■ A コース ①覆面調査員による初期調査、②報告書の提出、③接遇・経営に関する助言

(価格/5万2500円)

■ B コース ①覆面調査員による初期調査、②全体接遇調査・報告会、

③1ヵ月後の実態確認、④接遇・経営に関する助言 (価格/21万円)

■ C コース ①覆面調査員による初期調査、②全体接遇調査・報告会、③個別接遇調査・報告会、④個別面談(スタッフ)、⑤1ヵ月後実態確認、⑥接遇・経営に関する助言

(価格/31万5000円)

Cコースでは、スタッフ全員の実態調査に基づき作成した報告書をもとに、個々のスタッフとの面談、指導も行います。

調査及び報告書作成の際の視点は、以下のようなものです。

実態調査項目	
1	スタッフ第一印象
2	クリニック第一印象
3	笑顔、身だしなみ、態度、姿勢
4	言葉遣い、声の大きさ、トーン
5	親しみやすさ
6	突発的な対応
7	電話対応
8	チームワーク
9	コミュニケーション
10	5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)
11	院内掲示物・院内設備
12	会計方法
13	患者様以外の来院者対応
14	トイレ

《サービス定着の接遇研修》

実態調査実施後、報告書もしくは個別も含めた報告会で、接遇意識の高まりやサービス向上は期待できます。しかし、最も重要なのは実態調

査で得られた気づきを、スタッフ全員に「定着」させることです。そのため、実態調査後、接遇サービス定着のための研修プログラムも提供しています。

まず、実態調査の結果をもとに、全体、個々のスタッフの課題を確認し、目標設定を行ないます。その際、優先順位を決め、最初に改善すべきもの(より重要性が高いもの)から順次、ポイント・関連スキルの解説、ロールプレイング等による研修を実施。その後、日常業務の中で研修内容を発揮でき、6ヵ月後に再度、実態の確認及び追加研修を行なうというものです。

研修では、本サービスの総合責任者で、医療機関200件超の労務問題、接遇研修実績を持つ高橋友恵が独自に開発したテキスト・プログラムをご提供します。

地域からそして患者様から満足していただけのクリニック造りのため、一度ご相談下さい。

日本医業総研人財コンサルティング部

東京 03(5297)2300

本社 担当 高橋

大阪 06(4866)0230

本社 担当 山下

開業に向けて経営者意識を醸成する

勤務医のための 医院経営塾 第三講 『人事労務集中講座Ⅲ』

前号では、賃金の支払い方法についてご説明しました。本号では、第二部の「スタッフ採用育成シート」を作成しよう」の内容についてご説明いたします。

第二部では、人材を人財へ育て、口コミで患者数を増やすための方策について事例を交えてご紹介します。

まず、勤務医から開業医へ立場が変わることにより、「組織を構成する人」から「組織を作る人」に立場が変わることを認識いただきます。そして、活性化した組織を「早く回転するコマ」に例え、経営理念「『回転軸』、経営目標「『回転方向』、回転力「『人財・教育』とし、活性化した組織を作るには、「消経管理」が重要であることを理解していただきます。

スタッフ採用育成シート		
■ 経営理念（理想とする医院のイメージ）		
■ 理想とするスタッフ像		
自己分析		
自医院の患者層		
スタッフの年齢層		
理想とするスタッフ (経験含む)	受付 診療補助	
	看護師	
	技術員	

それを踏まえ、スタッフ採用にあたっては、経営理念を面接時に伝えて、「共感してくれるかどうか」を採用基準の一つとしていただくことをアドバイスしています。また、採用後の教育の観点から、即戦力よりも「育つ人財」かどうかを見定めるようにアドバイスしています。この場合「素直さ」「向上心」「協調性」が面接時の判断基準となります。また、小さな組織ですので、院長との相性も非常に大事になってきます。そこで、院長の性格を自己分析していただき、対極の性格は避けていただくなど、自分の掌に乗る人財を確保することもアドバイスしています。こうした作業の中で、ご自身の配偶者や現在勤務中の病院職員など、具体的な人物像を思い描きながら、クリニクのあるスタッフのありべき姿を明らかにしていただきたいと思います。次号では、開業前後の研修内容など、教育実践事例をお伝えします。

Lets Information

好評 第4クール

医院経営塾

ワークショップ版 全4講

第3講 2011年3月13日(日) 10:30~15:00

日本医業総研主催

『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

自分の理想とする開業に必要な人材像が明確になります。

開業前後に必要な労務管理の基礎知識が身につきます。

チームワーク向上のためにやるべきことを、採用育成シートとしてお持ち帰りいただきます。

4/17 (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

5/15 (日) 第5クール 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

6/19 (日) 第2講 『資金計画集中講座』
My 資金計画を作成しよう

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

医院経営塾運営事務局（日本医業総研東京本社内）担当 小畑、植村
TEL 03-5297-2300 FAX 03-5297-2301 E-Mail practice@lets-nns.co.jp
詳しい情報やお申込は下記HPをご覧ください

日本医業総研ホームページ

日本医業総研

検索

http://www.lets-nns.co.jp

メデュケーション（医療系セミナー情報サイト）

メデュケーション

検索

http://www.meducation.jp

好評 日本医業総研の本

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
お申込ください

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

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

お申込ください

LIFE ENTERPRISE TOTAL SUPPORTER

発行 株式会社 日本医業総研
大坂本社：大阪府豊中市寺内2-4-1 緑地ビル6F 〒561-0872
東京本社：東京都千代田区神田司町2-2-12 神田司町ビル1F 〒101-0048
編集部 TEL 03-5297-2300 FAX 03-5297-2301

発行 株式会社 日本医業総研
大坂本社：大阪府豊中市寺内2-4-1 緑地ビル6F 〒561-0872
東京本社：東京都千代田区神田司町2-2-12 神田司町ビル1F 〒101-0048
編集部 TEL 03-5297-2300 FAX 03-5297-2301