

# 話を聞く姿勢づくり、 情報提供の工夫など 総合的な視点での取り組みが必須

1日に多くの患者が来院する診療所では、限られた診療時間のなかで、どのように患者が満足する診療を行っているのだろうか。梅岡耳鼻咽喉科クリニック、習志野台整形外科内科、えんどうクリニックの3つの事例から、それぞれの手法を学んでみよう。



ネブライザー室の院内動画で時間を有効活用

イラストをふんだんに盛り込んだiPadで病気の理解を深める



スタッフの勉強会により  
レベルアップを図る

スタッフの勉強会については、

## CASE1 医療法人社団梅華会 梅岡耳鼻咽喉科クリニック(兵庫県西宮市) 診察後のフォローと様々な情報提供に 疾患別リーフレットとiPadを活用

1日最高200人が来院  
開業3年で分院を開設

2008年、兵庫県西宮市の高級住宅街・苦楽園の一角で開業した医療法人社団梅華会梅岡耳鼻咽喉科クリニック。アレルギー性鼻炎や花粉症、中耳炎といった耳鼻咽喉科の代表的な疾患の治療はもとより、いびき・睡眠時無呼吸症候群(SAS)の治療や漢方外来も行っている。アレルギー性鼻炎や花粉症患者へのレーザー治療も手がけており、昨年の実施件数は146件にも及ぶ。

開業当初から単月収支で黒字を達成するなど順調なスタートを切った同院は、その後も患者数が

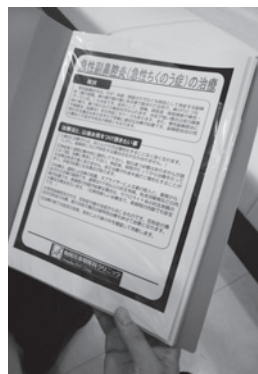


「地元に戻ってできる医療を目指しています」と語る梅岡比俊院長

増え続けたために、昨年には阪神西宮駅前分院を設けるほど経営状態が順調に推移している。現在、同院グループ全体で医師3人(うち非常勤1人)、看護師3人、医療クラーク1人、事務職員18人が在籍。子どもから年配者まで世代を問わず幅広い信頼を集めている。

花粉症シーズンの春先には1日の平均外来患者数は150人となり、これまでの1日の最多来院数は200人に達した。多くの患者が押し寄せる同院における患者を満足させる「3分診療」のポイントが、疾患別リーフレットの配布、スタッフの勉強会、iPadの活用の3点だ。

まず、疾患別リーフレットの配



リーフレットは持ち帰り可能で、家でもじっくり目を通すことができる

布については開業時から行っている取り組みだ。梅岡比俊院長が以前勤務していた札幌市にある病院でリーフレットを配布していたことから、開業時に「わかりやすい文章とイラスト」でまとめたオリジナルのリーフレットを作成した。当初は4〜5種類にとどまっていたが、現在では30種類にまで増えている。

「当院の患者さんの約8割がアレルギー性鼻炎、花粉症、中耳炎のいずれかで来院されるため、受ける質問の内容は似通ったものが多。また、患者さんの大半は医療機関を出た途端に診療内容を忘れてしまうという研究結果も出ており、口頭だけでなく、帰宅後も疾患の注意点を確認できるリーフレットは有効であると考えています」(梅岡院長)

開業当初に短期間に患者が急増したためにスタッフの確保が間に合わなかったことをきっかけに始まり、現在、毎月1回実施している。「患者さんが増えて待ち時間が伸びるなか、医師でなくても説明できることはスタッフに任せるというスタイルに切り替えることにしました。そのためには看護師だけでなく、スタッフ全員に治療に関する知識を習得してもらう必要がありました」

勉強会は当初、梅岡院長のみが講師を務めていたが、今では勤続年数が一定程度に達しているスタッフにも交代で講師役を任せている。「皆で勉強し合い、意見を出し合うことでモチベーションが高まります。また、リーフレットについても種類が増えるだけでなく、中身も刷新し続けることができ、とても助かっています」と、梅岡院長は語る。

もう一つ、患者を満足させる診療に役立っているのが、2010年5月に日本で発売されたからすぐに4台導入したというiPadである。当初からつくっている疾患別リーフレットを補足する役割を果たしており、イラストを中心

にビジュアル的な解説を加えることで、「より患者さんへの説明がしやすくなり、理解度も深まっています。高齢者や子どもでも簡単に操作できる点で、とても使い勝手が良いです」

現在、6種類の疾患別ファイルをつくり、診察後のカウンセリングルームで説明する際に活用するほか、薬の吸引を行うネブライザー室や待合室で、患者自らが見られるようにもしている。

梅岡院長は、「専任の医療クラークもいますが、それでも患者さん一人ひとりかけられる時間には限りがあります。そうした状況でも、患者さんに満足して帰宅してもらうためには、診察時にパソコンなどの画面に引き合うのではなく、患者さんの目をしっかりと見ること、スタッフによる診察後のカウンセリングの充

### 梅岡先生 取り組みのポイント

- ・わかりやすい文章とイラストでまとめたオリジナルの疾患別リーフレットを配布。患者が帰宅後も疾患や治療内容について確認できるように工夫
- ・ベテランスタッフが講師役を持ち回りで担当する勉強会を毎月開催。全員のレベルアップにつながるだけでなく、リーフレットの刷新など様々な効果が生まれている
- ・iPadを用いた疾患別ファイルを作成。診察後のカウンセリングルームで説明する際に活用するほか、薬の吸引を行うネブライザー室や待合室で、患者自らが見られるようにしている

実、患者目線での正確でわかりやすい情報提供が重要になります」と指摘する。

同院では年に2回、患者にアンケート調査をしており、概ね高い評価を得ていることから診察内容に自信を深めている。こうしたアンケート結果や、患者から寄せられる質問に対する答えはQ&A形式で、院内のモニターを使って紹介している。

「問診票を有効活用した予診の実や医師の増員を図りながら、さらなる医療サービスの向上に努めていきたいです」と、梅岡院長は抱負を述べる。



兵庫県西宮市礎之池町22-2  
TEL: 0798-70-3341  
URL: <http://www.umeoka-cl.com/kuraku/en/>  
診療科目: 耳鼻咽喉科、小児耳鼻咽喉科、アレルギー科