

診察室にはわからない! 患者の気持ちとニーズ

CLINIC 今日と明日の開業医をサポートする —最新クリニック総合情報誌 BAMBOO

ばんぼう

7 JUL.2016
VOL.424

[特集] 患者は診療所をどう評価し選別しているのか

かかりつけ医は こうして選ばれる!!

患者が診療所に不満を持つ
1位は受付の対応

かかりつけ医に求められるのは
都心=利便性、下町=連携、
地方=総合力

これからの
診療所に必要な
ワンストップ
サービスの確立

診療所に求めている
情報提供とは?

診療所選びは
口コミサイトで
比較する時代に



野村良彦

野村内科クリニック
理事長・院長



柴田雄一

ニューハンプシャーMC
代表取締役



具志林太郎

カルー
代表取締役



青木忠祐

メディカルスタイル
パートナーズ代表



佐藤一樹

ハートクリニック
院長



長尾和宏

長尾クリニック
院長



日置真太郎

日本データカード
営業本部

患者は診療所をどう評価し選別しているのか
かかりつけ医はこうして選ばれる!!

**予防から看取りまで
 生活を診る医療の実現に向け
 多職種協働と地域連携を充実**

【下町】 兵庫県尼崎市 医療法人社団裕和会長尾クリニックス

**医療資源が豊富な地域では
 それを統合する存在が重要**

古くは阪神工業地帯の中心として、近年は公共交通機関で大阪と神戸に20分以内でアクセスできる利便性から、子育て世代の人気を集める兵庫県尼崎市。高齢化率は全国平均並みだが、市内には24の病院があり、人口10万人あたりの診療所数は全国平均の68・42を大きく上回る98・73。医療機関の激戦区にあつて1995年の開院以来、身近な地域のかかりつけ医として、高い評価を受けているのが長尾クリニックスである。

365日年中無休の外來診療のほか、在宅療養支援診療所として訪問診療や看取りも実施。さらに健診などを行う予防医療センターを併設し、予防から在宅療養まで担う。この取り組みについて、長

する必要があると「と長尾院長は説明する。

**かかりつけ医機能の発揮に
 連携専門スタッフは不可欠**

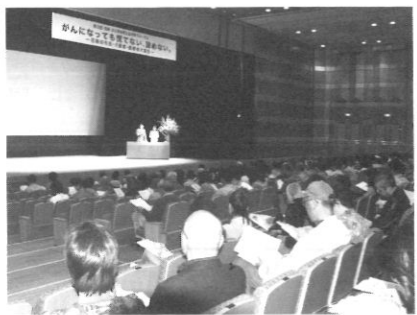
「地域医療連携なくしてかかりつけ医は成り立たない」と断言する長尾院長。同院では2003年に在宅医療ステーションを開設し、訪問看護、訪問リハビリに加え、地域連携部に6人の専従スタッフを配置し、患者や家族の相談対応はもとより、病院や介護事業所との連携の調整などを行っている。「地域医療連携ができないかかりつけ医は信用されません。もはや地域連携専門のスタッフは診療所にも必須と言えます。当院では1日20通を超える紹介状のやりとりがあり、スタッフ数は倍増したいというのが本音です」と長尾院長は話す。

また、長尾院長は「尼崎在宅医療の病診連携を考える会（診療所と病院）」「尼崎多職種連携の会（診療所と医療・介護関係者）」「阪神ホームホスピスを考える会（在宅ホスピスにかかわる開業医同士）など、さまざまな会を立ち上げ、地域連携を推進。さらに08年

尾和宏院長は「尼崎市は医療資源に恵まれているため、複数の病院、専門医を受診されている患者さんが少なくなく、これが現在問題となっている多剤投与につながっています。多様な選択肢がある地域だからこそ、それらを統合するかかりつけ医機能の重要性は高いと考えています」と説明する。

かかりつけ医機能を発揮するうえで長尾院長は、①必要なインフラの整備とスタッフの充実、②院内外との連携体制の構築に力を入れている。

消化器内視鏡やマンモグラフィ、16列マルチスライスCTなどの最新の検査機器に加え、さまざまな専門性を持つ常勤医6人と非常勤医約10人体制で、迅速かつ的確な診断と治療を実践。さらに女性外來やもの忘れ外來などの専門外來に加え、約400人の在宅



啓発活動の一環として毎年、地域住民を巻き込みながら市民フォーラムを行っている

にはボランティア団体「在宅ケアネット尼崎」を発足させ、地域住民の企画・運営による市民フォーラムを毎年行うなど、啓発活動を通じて、住み慣れた自宅で自分らしい最期を迎えることができる地域づくりにも取り組んでいる。「医療の主役は患者さん。その人たちを置き去りにしては、地域医療とは言えません。地域住民の意識を高め、巻き込むこともかかりつけ医の使命だと考えています」と長尾院長は強調する。

**アナログとデジタルを活用した
 情報共有で意思統一を図る**

かかりつけ医機能の発揮に向けて地域連携と同様に長尾院長が地



「地域連携なくしてかかりつけ医は成り立たない。医療・介護関係者ももちろん、地域住民と医療をつなげる仕組みづくりもかかりつけ医の役割」と話す長尾和宏院長

心得
 下町における
 かかりつけ医の

- ① 医療資源の豊富な地域ほど、それを統合するかかりつけ医機能が重要になる。患者の生活を診るためにリハビリセラピストと管理栄養士の雇用あるいは連携は不可欠と言える
- ② 地域医療連携なくしてかかりつけ医は成り立たない。診療所において地域連携専門スタッフは欠かせない存在であり、また地域住民を巻き込むための取り組みの推進も止められる
- ③ 診療所一丸となってかかりつけ医機能を発揮するためのカギは、院内の意思統一と情報共有。診療所の価値観を繰り返し訴えるとともに、ICTも積極的に活用すべきである



地域医療連携を充実させるため、専門のスタッフを6人も配置している

力を入れてるのが院内連携だ。同院では365日体制の外來や訪問診療、緩和ケア、看取り、予防領域までカバーしているため、在籍する職種は10以上で、スタッフ数は非常勤を含めて100人を超える。

多岐にわたるスタッフに「かかりつけ医機能」を担う一員としての意識を統一するため、事務長・副事務長、各部門長たちと行う毎日のリーダー会議で幹部の意思統一を図り、それを現場に落とし込むとともに、週3回昼休みに全体ミーティングを開催し、長尾院長自らの声で繰り返し訴える。さらにミーティングは動画で撮影し、当日参加できなかったスタッフもネットを使って情報共有できるようにしている。

「病院勤務経験のある専門職の多くは、病院と診療所の医療の違いを理解していません。診療所では病院以上に専門分野の枠を超えた臨機応変な対応が必要であり、これを浸透させるには繰り返し説き続けるほかありません。当院の考えるかかりつけ医療について理解してもらうために、ご家族の許可をとり、外來や在宅医療でのやり取りを撮影し、それを全員で確認

することもしています。人数が増えるとしても断片的な情報しか共有できなくなるので、動画やミーリングリストなどICTの活用も重要になります」と語る長尾院長。診療方針の統一と医療の標準化を図るため、毎月夜間に医局会を開き、生活習慣病の治療や緩和ケアの進め方、食事療法の適用基準など、徹底的に議論しながらすり合わせを行っている。

24時間365日体制と聞くと、スタッフの負担が気になるが、同院では余裕を持った人員体制を敷き、夜間の緊急連絡のファーストコールはすべて長尾院長が受けることで軽減しているという。

「地域の幅広い相談に対応するのがかかりつけ医の仕事だと考えています。そのためには多様なニーズに答えられるスタッフ、さらに相手の訴えをきちんと聞く時間をとるための余裕を持った診療体制が不可欠。少数精鋭で多くの患者さんを診ると儲かるかもしれませんが、それでは医療者と患者さんが納得する医療は提供できませんし、信頼感を損なうと地域やスタッフからも愛想をつかされてしまいますから」