



患者さんの生活視点で、 利用価値の高い医療サービスを追求

2013年12月取材

埼玉県入間市
医療法人社団尊和会
武蔵藤沢セントラルクリニック 院長
和田 誠基 先生

2009年の開院以来、和田誠基先生は患者さんの生活や仕事を第一に考え、自発的な治療継続を促す治療を実践する一方で、勤務するスタッフが各自の力を発揮できる環境を整え、患者さん、スタッフ双方にとって魅力あるクリニックの構築に努めています。

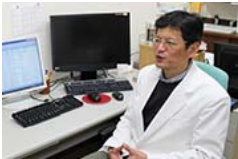
スタッフが生き生きと働く場を

自分の力を最大限、社会に生かすには何をしたらいいか——その問いの答えとして和田先生は開業の道を選びました。クリニックをつくり、人を集め、そこで存分に力を発揮してもらう、つまり組織をマネジメントすることが、自身に最も適していると考えたからと言えます。現在のスタッフは和田先生の他、非常勤医1名、看護師7名、臨床検査技師1名、管理栄養士2名、事務6名。月間約1,000名の来院患者に対応するスタッフにとって魅力のある職場にするため、勤務シフトを柔軟にする他、産休後の早期復職を容易にするなど、女性でも働きやすい環境を整えています。その思いに応えるように各スタッフは職務に高い意識を持ち、笑顔にあふれたチーム医療の担い手となっており、スタッフとのおしゃべりを楽しみに来院する患者さんも多いそうです。



診療時間には患者さんとスタッフの和やかな会話に満ちる待合室。埼玉県全域および東京都からも、和田先生の専門診療を求めて多くの方が来院しています。

患者さんの生活を気遣う診療



一般週刊誌やラジオ、テレビなど、マスコミに取材されることも多い和田先生。診察室では患者さんの仕事の苦労話などの聞き役に回ることもしばしばです。

和田先生は出身の防衛医科大学校や、埼玉医科大学等で糖尿病、甲状腺疾患、骨粗鬆症等の診療と研究に長年携わった経験を生かし、クリニックでは約6割を占める糖尿病患者を中心に、内分泌代謝疾患の専門診療を行っています。同クリニックは「患者さんの生活と仕事を重視する」という基本方針を掲げ、その一環として働き盛りの患者さんも通院しやすいよう日曜日の午前診療を実施。毎週土日には、主に65歳以下の患者さん80名ほどが来院しています。「医師はつい病気の治療を先に考えがちですが、患者さんには生活や仕事の基本にあります」という和田先生。問診時には仕事の悩みやストレスが病状に悪影響を及ぼしていないかを気遣い、薬剤の選択では効果とともに医療費負担にも十分に考慮するなど、常に生活と治療を切り離すことのない姿勢を貫いています。

魅力あるサービスの提供を

同クリニックでは2014年より糖尿病の“看護相談”を開始します。日本糖尿病療養指導士の資格を有する看護師が患者さん1名につき30分、病気や療養の個別相談に乗るもので、同クリニックで行われる糖尿病教室には忙しくて参加できない患者さんも、都合の良い時に予約して利用できるよう考案されました。こうした活動について和田先生は、「例えば、商品のブランドと同様に、クリニックも常に新しい手を打たなければ、“陳腐化”してしまうものです。利用価値が高いと感じ、どうしても診療を受けに来たいと思う患者さん、つまりロイヤルカスタマーを増やす努力が大切です」と、マーケティング的な思考を取り入れ、ニーズに応えるサービスの提供を重視しています。生活を見つめ、患者さん側から発想する活動の姿を、同クリニックの診療全般に見ることができました。



整然とした採血室からもスタッフの気配りが感じられます。「やる気がある方なら、多少人数が多めでも採用するようにしています」と、和田先生は何よりもマンパワーの充実を施設のカと考えられています。