

リーダーの

The Reader's
Style

流儀

医療法人大河内会おおこうち内科クリニック 院長

大河内 昌弘



撮影=●●●●

スタッフにも患者さんにも 「大感動」を与えたい

患者の“全身を診る”医療にこだわりたいと、7年前、愛知県稲沢市におおこうち内科クリニックを開院した大河内昌弘院長。医師1人で1日200～300人の患者を診るために、16人のスタッフと一丸となって「全員医療」に取り組んでいる。質の高い医療とホスピタリティ溢れるサービスで、患者に「大感動」を与える診療所をめざしている。

「院長が1人で勉強し、 1人で成長するのではなく、 スタッフ全員と一緒に学び、 一緒に成長することで “全員医療”の質を上げる」

おおこうち・まさひろ

1990年名古屋市立大学医学部卒業後、愛知県公立尾陽病院内科医、名古屋市立大学病院臨床研修医・研究員を務める。2002～2004年アメリカカリフォルニア州立大学に留学。帰国後、厚生連尾西病院内分泌代謝科部長、名古屋市立大学消化器代謝内科学臨床准教授などを経て、2012年10月おおこうち内科クリニックを開業。2015年5月に法人化し、医療法人大河内会理事長に就任。

専門に特化せず どの患者も受け入れる

—2012年に開業されて、現在1日の外来患者数が200、300人を超えるそうですね。どんな患者さんが多いのでしょうか。

私の専門である糖尿病と消化器疾患に加え、心臓病、がん、婦人科系など多岐にわたり、年齢層も乳幼児から高齢者まで幅広く受け入れています。私のポリシーは「患者さんを絶対に断らない」。当院を頼って来られた患者さんに対しては、たとえ専門外でも診察し、守備範囲を越える場合は、然るべき医療機関を紹介するなど、責任をもって対応しています。私は全身を診ることにこだわっていて、一人の患者さんの病気を全部引き受ける覚悟でいます。

また、診療所だからこそできる医療もあると考えています。たとえば、通常なら病院で2週間程度の入院治療が必要な糖尿病の患者さんに、当院であれば、通院で血糖値をコントロールさせることができます。働き盛りの患者さんにとっては、大きなメリットと言えます。また、自由診療に積極的に

取り組めるのも診療所の強みです。当院では、末期がんで大病院では手の打ちようがないと言われた患者さんに、先進的な免疫療法も行っています。世界的に注目されている国内外のがん研究施設と提携し、安全で信頼性の高い免疫治療を提供しており、余命3カ月と言われた患者さんが2年たった今でも存命している事例もあります。そのほか、ピロリ菌除菌や自由診療としてはエイジングケアなども行っています。

—これだけ多くの患者を1人で診ながら質を担保することも、満足させるためにどのような工夫をされていますか。

医師は私1人しかいませんが、スタッフは16人います。私たち17人の「全員医療」で徹底した効率化を図り、200人もの患者さんを迎え入れています。200人中約半分は慢性疾患の予約の患者さんで、来院時に行う検査や指導はある程度決まっています。ですから、どの流れで検査や指導を行えばスムーズに進行できるかをスタッフが前日までにきつちりシミュレーションしておくのです。1人の患者さんに多くのスタッ



インフルエンザ処方薬の料金表。患者の不安を取り除くため、医療費はオープンにしている

フが関わり、検査や指導を行い、不安や疑問にも答えたいうえで、最後に診察室で私が診察を行うしくみです。私のところに来られる段階では、患者さんの疑問や悩みはほぼ解決しているため、私の診察は1〜2分もあれば十分。医師が患者さんと対面する時間が1分しかなくても、診療所としては30分かけていいねいに対応していますから、満足度を高く保つことができます。

スタッフの教育には 思い切って投資する

——そうしたシステムでは、スタッフですが、自発的に動けなければなりませんね。それなりの知識や

スキルも必要になりますが、スタッフ教育はどうされていますか。

実は、開業当初はうまくいっていませんでした。私がスタッフの意識を高めようと、医療経営セミナーで聞いた話を熱く語っても、みんなは関心を示す様子もない。「なぜ伝わらないのか」と悩んだあげく、院長1人でセミナーに参加しているからダメなんだと気づきました。院長の考えに共感し、同じ目線、同じ熱意をもってもらうには、スタッフも院長と一緒に学び、同じ感動を覚えることが大事だということでした。

そこで、スタッフのなかのリーダー格を選び、一緒にセミナーに参加してもらったのです。すると、状況が変わりました。セミナーに参加したスタッフが他のスタッフに印象に残った話をする、みんなが興味をもつようになり、私の考えが伝わりやすくなったのです。

スタッフ全員で同じ体験をするために、外部から講師を呼び、院内講演会も定期的に開いています。レストラン経営者からホスピタリティの話聞いたときは、翌

日からスタッフが患者さんに対し、自らおもてなしの精神をもって行動するようになりました。

——セミナーに参加させたり、講師を招いたりするとコストがかかります。教育費についてはどのようにお考えですか。

スタッフへの教育費は、先行投資です。概ね収益の1割くらいを目安にしていますが、「ここぞ」というときには思い切ってお金をかけますね。そこで出し惜しみをすると、中途半端な成果しか得られません。

スタッフを大事にするために、もう1つ心がけていることは、感動させることです。感動させるためのサプライズをこつそり企画するのです。最近では、スタッフの歓送迎会で、1人ひとりの好き

な歌を歌ってあげようと、1週間寝る間も惜しんで人数分の曲を猛練習しました。歓送迎会の当日、練習の成果を披露したら感動の余り泣き出すスタッフもいました。「自分のことを思ってくれて練習してくれた」と思うと、誰でも嬉しくなるものです。

院長から大切にされていると感動したスタッフは、その思いを患者さんに向けてようになります。患者さんを大切に思い、今度は自分が患者さんを感動させようと思います。感動は連鎖するのです。当院では、患者さんに感動してもらいたいと、手書きのお礼状もお送りしています。「そこまでやる必要があるのか」と思われるかもしれませんが、ありきたりのホスピタリティでは患者さんの心をつかむことはできません。

私は、誰もが驚くような「大感動」を与えることにこだわっているのです。



スタッフの発表内容をまとめたグラフィックレコーディング。目指すのは医療界のamazonだ