

CLINIC
ばんぼう

開業医をサポートする総合情報誌

BAMBOO

August
2018.8
Vol.449

[特集] 1人で仕事を抱えていませんか？

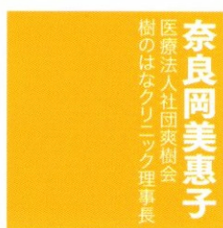
診療所の生産性を高める 院長のタスクシェア・ タスクシフト



鈴木幹啓
すぎきこともしクリニック院長



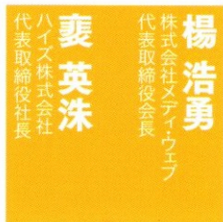
広岡孝雄
一般社団法人
奈良県医師会会長



奈良岡美恵子
医療法人社団爽樹会
樹のはなクリニック理事長



守上佳樹
医療法人双樹会
よしき住診クリニック院長



楊浩勇
株式会社メディウエフ
代表取締役会長
斐英洙
ハイス株式会社
代表取締役社長



経営トップの
仕事術

鈴木幹啓

Mikihito Suzuki

すずきこどもクリニック院長
株式会社やさしさ代表取締役

子どもから高齢者まで
安心して暮らせる
地域医療を支えたい

人口約3万人の和歌山県新宮市で、多い日は1日350人の患者が訪れる小児科診療所を切り盛りする鈴木幹啓院長。サービス付き高齢者向け住宅や介護事業所も開設し、子どもと親、高齢者の3世代を支える地域医療を展開している。

撮影||速水雄大

子ども、親、高齢者が 安心できる地域づくりを

—2010年5月に小児科診療所を開業、16年4月にはサービス付き高齢者向け住宅(サ高住)や介護事業にも参入されています。事業展開の経緯を教えてください。

そもそも小児科医を志したのは、研修医の頃でした。さまざまな診療科の研修で、医師として人の死を受け止められるようになっていきましたが、ある日、子どもの死を間近で見たとときに耐えられない痛みを感じました。小児科医不足が叫ばれていた時代背景もあり、「子どもを死なせたくない」と強く思うようになったのです。その後は三重県内の複数の病院に勤務していましたが、20代の医師はなかなか信頼してもらえませんでした。知識を身につけ、患者さんとのコミュニケーションにも工夫を加えて、24時間365日いつでも病院に駆けつけられるよう、常に車で30分以内の場所にいるなど信頼を得る努力を続けました。そんなある日、以前勤めていた病院の患者だった子どもたちが、遊びに来てくれました。片道3時

間以上かかるので、「どうしたの?」と聞いたら、「先生に戻ってきてほしいから来た」と言うのです。そんなことが続いたことから、「継続的に地域に根ざした医療を提供できるように開業しよう」と、私の心は決まりました。

勤務医時代は、外来は午後5時まで、日曜日は休診でした。でも、子どもは夜でも休日でも熱を出します。そのため当院では、平日は夜7時まで、日曜日も対応する診療体制にしています。

介護事業については、趣味のつながりがきっかけでした。私は休日によく趣味の釣りに出かけます。そこでは仕事をリタイアした60〜70代の釣り仲間がたくさんきて、かわいがつてもらっています。しかし、その仲間が酸素吸入器を使っていたり、しばらく見かけないと思ったら入院していたということが増えてきたのです。尊敬する釣り仲間は安心できる環境に必要なケアを受けているだろうか——と心配が募り、「心配しなくて済む高齢者施設を私がつくろう」と思うようになりました。そこでケアマネジャーの資格を取得し、15億円を借り入れて株式

会社を設立。サ高住だけではなく、隣接する公園や商業施設を組み合わせ、高齢者が孤立しないまちづくりをしようと、田んぼだった土地を「海賊公園スクエア」と名づけて開発しました。公園ではバーベキューもできますし、雨でも室内に遊べるスペースをつくったので、休日は家族連れでにぎわっています。

2年前にオープンしたサ高住は満室になり、現在入居待ちの方々については、デイサービスや訪問看護・介護や訪問リハビリなどで受け入れています。内科医として2週間に1度訪問診療をしながら、代表取締役として運営管理をしています。このように、子ども・親・高齢者の3世代が安心して暮



サ高住のある「海賊公園スクエア」には、子どもと親が遊べるアスレチック公園などがある

らせる医療提供と地域づくりに貢献していきたいですね。

患者ニーズに 地域での信頼を得る

—少子高齢化が進むなか、人口3万人の新宮市での小児科開業に不安はありませんでしたか。

近隣の病院や診療所が開いていない夜間や日曜日も診療するので、一定の支持は得られるだろうと思っていました。和歌山県と三重県の県境である新宮市は、大型ショッピングセンターがあり、片道1〜2時間かかる地域からも人が集まってくる地域です。そのため開業前からロードサイドに立て看板を30基設置し、ホームページの情報を充実させるなど、広報活動にも力を入れました。そのころもあつて、開業初日は200人の患者さんが来院し、以降、患者は減っていません。インフルエンザの流行時期などは、1日350人の患者さんを診療する日もあります。ただ、小児科の患者さんは中学生になると内科を受診するようになり、小児科を卒業していきます。過疎化が進む地域でもあるので、開業3年目からは小児だけではな



く、成人のアレルギー疾患の診療を始め、将来の患者減少に備えています。現在、全患者の3%ほどが成人患者です。

人口は少ないものの、スタッフの採用や定着について、当院ではそれほど苦労はありません。昔ながらの診療所が多いため、ホームページで情報発信をしていたり、接遇に注力したりする診療所はほとんどなく、若い世代には当院が行う都市型診療スタイルが支持されやすいからです。一方、介護業界はレッドオーシャンです。地域での差別化を図り、人材定着とデバイス利用者増を目指しています。

診療所と介護事業両方の運営

を手がけるうえで、大切にしていることは何ですか。

患者さんや利用者の方々の信頼を得ることです。誠実に診療を行うことはもちろんですが、当院では開院当初から、患者さんが片隅で誰にも見られずに要望や苦情を出せるよう、「リクエスト用紙」や「アンケート用紙」を入れるボックスを設置しています。「待合室に〇〇の漫画を置いてほしい」とあれば2〜3日中に揃え、「受付スタッフの私語が多い」とあれば事務スタッフは受付カウンター内に「私語禁止」という貼り紙をして自戒します。再来院時に改善されていることを示すことで信頼につながり、患者数が減らずに推移

人生には限りがある

座右の銘

1日のスケジュール

- 2時：起床、録画しておいた経済および一般ニュースチェック
- 3時：勉強
- 5時：子どもの勉強を見る
- 7時：メールチェックなど（8時には仮眠を取る）
- 9時：午前外来診療開始
- 14時：午後外来診療開始
- 20時：外来診療終了・夕食・一家団楽
- 21時：就寝

1週間のスケジュール

- 📅 外来診療
- 🔥 介護会社社長業・他業種との面談・営業
- 🌟 外来診療
- 🌱 外来診療
- 🏠 外来診療
- 👨‍⚕️ 外来診療
- 🏠 外来診療・訪問診療

しているのだと思っています。

また、理念に沿って運営できるように、経営方針や目標を月1回の会議で職員全員が共有しています。月間目標患者数・利用者数を周知しておく、職員はおのずと患者さんや利用者さんへの接遇を心がけるようになります。「診療所の待ち時間が長くなりそうな場合は、診察予想時刻を伝えておこ

う」「介護事業所で利用者同士が交流できるようなサークル活動を増やしたかどうか」など職員からのいい提案はどんどん採用します。

ただし、経営最重視というスタンスではなく、あくまでも質の高い医療を提供することが最優先です。私自身も医師として、勉強や努力を続けていこうと思っています。

鈴木幹啓(すずき・みきひろ)

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 2001年 自治医科大学卒業 | 2007年 公立紀南病院 小児科医長 |
| 2001年 三重県立総合医療センターにて初期研修 | 2010年 すずきこどもクリニック開院 |
| 2003年 国立病院機構三重中央医療センター、国立病院機構三重病院 | 2016年 株式会社やさしさ設立、代表取締役役に就任。サービス付き高齢者向け住宅と介護事業所を開設 |
| 2004年 公立紀南病院 小児科医長 | |
| 2006年 山田赤十字病院(現・伊勢赤十字病院) | |