

全スタッフがインカムを着用 患者の「快適性」を徹底追求



おもてなし経営のポイント

- ❖ スカイクを通じて苫小牧、札幌、横浜の全クリニックへ理念を浸透
- ❖ 患者視点でスムーズな診療とネット予約、待ち時間の快適性を両立
- ❖ 「おもてなしハートアップシート」で院長も看護師も事務も心を通わせる

経営理念と企業文化

診察の合間にスカイクを使って 4クリニックと朝礼

朝7時30分、とまこまい北星クリニックの前には、すでに患者が並んでいた。「いくらなんでも早すぎはしないだろうか」。そう思った矢先、「お待ちせいたしました」と、扉が開く。診察が始まったのである。

とまこまい北星クリニックは、「治療」、「予防」、「情報の提供」、「快適性実現」の4つを医療戦略の中核と

し、2003年に開院した。立地する苫小牧市は、日本では珍しく、人口増加傾向にある都市である。早朝7時半から診療が始まる同クリニックは、週2日は午後8時までの夜間診療も受け付けている。仕事や学校で時間を取ることが難しい患者にとって、重宝されている。クリニックのスタッフは朝7時15分に待合室に集まり、医療理念を唱和する。月曜日から土曜日まで欠かさずに行なわれる習慣だ。

「医療はチームで行なう。一人ひとりが同じ方向を向くことで、最大限の治療ができる」と、理事長で院長

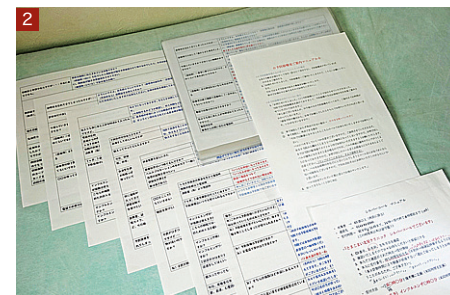
の島野雄実氏という。とまこまい北星クリニックを運営する医療法人社団北星会は、苫小牧にもう1院と、札幌横浜に1院ずつ、計4院を有する。物理的に離れたクリニックに共通の理念を浸透させるため、島野氏は早朝診療の合間を縫って、各院とスカイク(インターネットを利用したテレビ電話)を使った朝礼を行なっている。

患者様との関係強化

患者にファンになっていただく ことでスムーズな診療が実現

島野氏が診療で大事にしていることは「ファンになっていただく」という。「医療トラブルは、患者さまとのコミュニケーション不足から起こることが多い。好きな人から言われたことなら、好意的に受け止めてもらえる」。だから、医療を提供する側は良好なコミュニケーションを実現しなければならないのである。

医療機関の課題である待ち時間に配慮して、2005年には診療予約が取れるインターネットサイトを設けた。患者は外にいても診療の進捗を確認できるため、院内での待ち時間を減らすことが可能となった。また、待



写真【1】：インカムは看護師も事務スタッフも全員が着用している。突然の医療補佐業務も担当できるように、事務スタッフでも看護研修を受けている。
写真【2】：患者との対応で困ったことを事例として共有し、マニュアルに落とし込み、共有化する。
写真【3】：ハートアップシートは、勤務した翌朝に提出する。掲示板に貼られたシートを各スタッフが読むことで、多くのコミュニケーションが生まれる。
写真【4】：とまこまい北星クリニックは7時30分から診療を開始するが、7時ごろ並んでいる患者もいる。



合室で長時間お待ちの方には3段階の対応をする。本日1回目に会ったときは会釈、2回目は「申し訳ございません」、3回目には「〇〇(患者名)さま、お待ちせして申し訳ございません」と心を配るのである。

また、正しい情報をわかりやすく伝えることに配慮している。医師が診察の場ですべての医療情報を伝えるのではなく、あえて診療後に看護師から一部を伝えたり、繰り返し伝えたりするのである。こうすることで療養に必要な情報を確実に患者へ伝えることが可能となり療養の成果があがるほか、医療安全に結びつくのである。さらに、緊急時に速やかな対応ができるよう、全スタッフがインカムを着用している。病院でインカムは珍しいが、たとえば、注射を嫌がる子どもをなだめる際にはすぐに援護できる。スムーズな診療と、患者

の安心感を両立させる仕組みなのだ。

これに輪をかけて、計画的なジョブローテーションを取り入れていることから、スタッフは受付業務にも、診療補助にもまわれる。職域を超えた新たな気付きを生みやすい環境が作られている。

社員の意欲・能力向上

コミュニケーションを生み出す 「おもてなしハートアップシート」

スタッフ間の情報共有を促進するために導入したのが「おもてなしハートアップシート」である。毎日の仕事の中での気付きを、ひとことでもよいので一人ひとりが記入して提出する。日によっては23時まで診療を行なう同クリニックだが、シートは翌朝までに必ず提出されるという。提出

されたシートは、島野氏が一枚一枚必ず目を通してフィードバックし、バックヤードに掲示する。これによって、患者とのコミュニケーションの共有や、一人ひとりの感情の動きを全員で共有できるのである。

勉強会は月に1回開催される。スカイクを通じて、4院すべてが参加するものだ。たとえば、患者対応で困った事例などを共有し、ロールプレイングを通して共通認識を育むのだ。勉強会の内容は文字に起こし、マニュアルに加える。新しく入ってくるスタッフも、こういったマニュアルや勉強会によって、気づく力と対応力を磨くことができる。

「病院に来るということは患者さまにとって、一日の一大イベントだ」と島野氏は言う。クリニック全体が一丸となって、快適なイベントとなるようなおもてなしを追求している。



患者との良好なコミュニケーションを成立させるために医師、看護師、事務が密に連携している。

会社概要

- ・法人名：医療法人社団北星会
- ・代表者：島野 雄実 理事長
- ・所在地：北海道苫小牧市拓勇東町4-4-6
- ・設立年月：2003年12月開院
- ・社員数：正規20名、パート・アルバイトなど16名
- ・ホームページ：http://www.hokusei.info/

- ・事業内容：とまこまい北星クリニック(内科・小児科・循環器科・消化器科・アレルギー科：苫小牧市)、さっぽろ北星クリニック(内科：札幌市)、よこはま北星クリニック(内科：横浜市)、とまこまい北星皮膚科クリニック(皮膚科、アレルギー科：苫小牧市)の4つの医療機関を運営。