

## ホスピタリティーを重視し 医療・介護・福祉をトータルサポート

プライマリーケアを中心とした診療に加え、リハビリや介護サービス、地域住民の健康管理等にも対応している鈴木慶やすらぎクリニックでは、スタッフも高い意識を持って仕事に臨んでいます。クリニック運営のポイントや患者対応へのこだわり、スタッフ教育、また、今後の地域医療の展望について、院長の鈴木慶先生に伺いました。



院長 鈴木 慶先生

### 心地よさと利便性を兼ね備えた かかりつけクリニックとして

「より高いホスピタリティーを備え、地域で暮らす全ての人の健康をサポートするクリニックを目指しました」と語る鈴木先生。鈴木慶やすらぎクリニックは2006年、立川市郊外の住宅地に開設されました。以前は病院だったという5階建ての建物を全面改装し、内科・脳神経外科を中心とした外来診療に加え、通所・訪問リハビリテーションやスポーツジム、デイサービス、さらに託児所も併設し、幼児から高齢者まで幅広い年代の方々が日々賑わっています。

先生のホスピタリティーに対する考えは、患者さんの心地よさを追求する姿勢に表れています。患者さんから好評を得ている格調高い内装は、診察や会計を待つ間も心や体が安らぐよう、女性スタッフの意見や一流ホテルのアメニティーを参考に、音、光、そして香りにもこだわって設計されたものです。また、「受付はクリニックの顔である」という考えから、受付スタッフの対応も重視しており、定期的な接遇研修に加え、外部評価による問題点の抽出も行っています。さらに、

広々としたロビーには常時コンシェルジュが待機し、患者さんの体調に気を配るとともに、診察順や待ち時間を案内したり、質問に対応するなど、患者さんの満足度を高めるための役割を担っています。

こうしたアメニティーの充実に加え、MRIやCTをはじめ、最新の医療機器を多数導入することで、必要なときにいつでも検査が受けられる体制を整えています。また、介護・福祉サービスまで総合的に提供していることも様々なメリットを生んでいるといいます。「管理栄養士や運動療法士が常駐しているので、糖尿病患者さんに対する運動療法の際には、栄養指導の内容も考慮した対応が可能です。また、デイサービスと託児所を同じフロアに置くことで、デイサービスを利用する高齢者の方が、お子さんとのコミュニケーションを通じて、ご自身の役割や生きがいを見つけることにもつながっているようです」

### スタッフの意欲向上が 患者さんの評価につながる

「医療従事者は、積極的にサービスの改善に努めなくても、患者さん自身の症状が良くなれば感謝されることが多いため、一般企業に比べるとサービスが一方的になりがちです。この傾向には注意すべきだと思います」と言う鈴木先生。スタッフ全員がそうした考えを取り払い、あらゆる面で最高レベルを目指すクリニックにするには、一人ひとりが意識を高く持ち、患者さんから評価してもらえるアクションを自ら起こすことが大切だと強調します。

一方、仕事に対する意欲を高めるためには、スタッフ自身が「いかに気持ちよく働くことができるか」ということが重要だと考える先生は、十分な休暇日数の確

保や、託児所の低価格利用など、クリニックと併設施設のスタッフ総勢約30名に対する待遇や環境の整備を進めました。特に、女性が多い職場においては、ライフスタイルが変化しても働き続けられる環境を用意することが、離職防止や士気の維持には重要な要素となります。

さらに、スタッフの自主性を尊重し、各人のアイデアが積極的に採用されるシステムも、モチベーションの維持につながっているようです。最近では、「管理栄養士による訪問栄養指導」や「地域の理学療法士を集めた勉強会」などが新たな取り組みとして始まり、「糖尿病教室」や「集団栄養指導」なども計画中です。一つひとつを見ると運営的には厳しいものもありますが、先生は「患者さんのためになるアイデアなら、自ずと結果はついてくるはずです」と力強く語ります。

「われわれ医療者の多くは、もともと『患者さんのために尽くしたい』という思いでこの仕事に就いています。スタッフにも、自ら考えたアイデアを実現できる環境があることで初心に帰り、行動意欲が高まり、サービスが向上してさらに患者さんの評価が得られるというポジティブな展開が生まれると考えています」

より質の高いサービスを提供するため、各スタッフは部署ごとの定期的なカンファレンスや毎朝のミーティングを通じて意見を交わし、スキルアップを図っています。これは受付などの事務部門においても同様で、科学的な考え方に基づいてサービスの充実を図るため、問題事例を取り上げる場を設けています。例えばクレーム対応も客観的な評価・アセスメントによって対策を講じることで個人対個人のトラブルにとどまらず、全員で共有できる貴重な財産になります。これらのカンファレンスやミーティングには先生も参加し、各部署の意見や課題を把握して情報を共有すると同時に、クリニックとしての理念を伝えスタッフ間の意識統一を図っています。



▲▶患者さんのやすらぎを追求した待合室と機能的なスポーツジム兼リハビリルーム

### 新たな医療提供体制の実現を目指して

先生は患者さんにとって身近なプライマリーケアを担う医師として日々様々な疾患を診る上で、どのような症状であっても適切に診断・診療することを自らの役割と考えています。そのため、基幹病院や地区医師会などで開催される勉強会や製薬企業主催の講演会等にも時間の許す限り参加し、他の先生方と交流を深めることで、必要に応じて連携できる専門医療機関の拡大に努めています。

将来的には同クリニック単独の取り組みを超えて、「地域全体が1つの病院のように機能する体制」を構築したいといいます。具体的には、地域のクリニックによる輪番制の当直システムや、一般のレストランでの糖尿病食の提供など、医療機関のみならず行政や一般企業も一体となり、急性期から慢性期医療、さらに介護までをサポートする体制です。

「まだその第一歩にも満たない状況ですが、当クリニックで医療・介護・福祉サービスを提供する各部署がそれぞれの分野において地域をつなぐハブの1つになり、それを足掛かりとして、地域全体の活性化ができればと考えています」と語る先生の姿が印象的でした。

#### DATA

医療法人社団新緑会  
鈴木慶やすらぎクリニック

【所在地】〒190-0001  
立川市若葉町3-3-3  
【TEL】042-538-7135

【診療科目】脳神経外科、内科、リハビリテーション科

