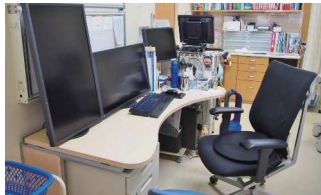


今月のLeaders 医院



医療法人いそむらファミリーアソシエイツ いそむらファミリークリニック

内科・小児科・消化器内科・循環器内科
糖尿病内科・リウマチ科・心療内科・精神科
〒491-0083

一宮市丹羽字古屋敷7 2-1

T E L : 0586-72-7111

U R L : <http://www.iso-fc.com/>

■診療時間

月火水金 7:30～12:00

16:30～18:30

土 7:30～12:00

■経歴

1994 岐阜大学第三内科

1995 長浜赤十字病院

1997 佐藤病院勤務

2005 いそむらファミリークリニック開院



院長 磯村 幸範 氏

『患者様のために進化し続けたい』 ～最良の医療を提供するための挑戦～

吉田 新しいシステムを積極的に取り入れ、質の高い医療を提供しているクリニックとお聞きました。先生の考えるクリニックの強みをお伺いできますか。

磯村院長 専門領域が多岐にわたり、医師3名の診療体制は強みだと思っています。3名の医師がいることで、一人の患者様を複数の視点で診ることができるので、より良い医療を提供できます。

吉田 こちらのクリニックは7時30分に開院されており、朝が非常に早いですね。

磯村院長 そうですね。学校や会社へ行く前に診察できるようにすることで、受診の機会を失わないようにしています。また、「仕事で診療時間内に来られない」「夜中に異変を感じたときに、早くに診てほしい」という方のニーズに応えたいと思いつつ、7時30分から始めるようになりました。

吉田 患者様と接する上で大切にされていることをお伺いできますか。

磯村院長 「このクリニックに来てよかった」「この医師、スタッフにもう一度会いたい」と思ってもらえる環境づくりを心掛けています。そして、患者様は自分の家族であると想定し、正し

い治療方針を伝えることを目指しています。そのために、鑑別診断は非常に大切です。患者様の訴えからどういったことが考えられるのか、可能性を一つひとつ否定していき、最終的に病気を正しく確定診断します。正確な診断は治療方針を決める上でとても重要になります。

吉田 こちらのクリニックでは様々なシステムも積極的に取り入れていらっしゃいますね。

磯村院長 はい。事務長がプログラマーなので、電子カルテやファイリングに独自のシステムを導入しています。診療所でオーダーリングシステムをつくったのは、日本でこのクリニックが初めてです。システムによりヒューマンエラーを極力減らし、効率の良い診療をしたいと思っています。このような取り組みは患者様の安心にも繋がると確信しています。

吉田 独自のシステムについて詳しく教えて頂けますか。

磯村院長 自分の知りたい情報や、あったら便利だと思う機能を入れていきました。例えば、患者様の現在の状況や、注意点をプログラムリストとして常に把握できるようにしています。レントゲン写真も3画面のモニターで映せるので、過去のものとも見比べることも簡単です。また、患者様の間違い防止として、顔写真付きカルテもつくっています。紹

介状に顔写真を載せられるので、紹介先での間違いも防ぐことができます。診察とは直接関係はありませんが、誕生日の通知機能があったり、同じ誕生日の有名人の名前を出るようにし、患者様との話題づくりに活用することもあります。

吉田 独自のシステムの工夫で患者様の満足度を高めていらっしゃるところが素晴らしいですね。

磯村院長 ありがとうございます。常に新しいことを取り入れていきたいと思っています。実は現在「自動問診マシーン」を作っているところです。細かく質問することで、診断に結びつけることができます。

吉田 患者様満足のために様々な工夫をされていらっしゃるんですね。他にあれば教えて頂けますか。

磯村院長 クリニックでの待ち時間は患者様の負担になります。ですから、電話受付を取り入れ、自宅で待ってもらおうようにしています。クリニックでの待ち時間が減るので、患者様には非常に喜ばれていますね。あとは予約システムの導入です。予約制は患者様だけでなく、クリニックとしてもメリットがあります。来院いただく患者様が事前にわかるため、状態の把握ができ、あらかじめ予習することが可能です。患者様により良い指導や提案をすることができます。また、インフルエンザなどのトリアージが必要な場合、院内で隔離するほか、お車で待機していただき、専用の呼び出しベルでお呼びするなどの工夫もしています。

吉田 「このクリニックに来てよかった」と思って頂ける工夫が感じられます。様々な工夫により継続的に通っていただけるのでしょうか。

磯村院長 そうですね。患者様へは治療や検査の年間計画を立

てて共有しています。次にどのような治療をするのかを知って頂くことで、通院を継続していただけたと思います。

吉田 ホームページでチームワークについて書かれてありますが、スタッフの皆様についてお話を伺えますか。

磯村院長 私はスタッフがこの同僚と一緒に働けてよかったと思えるような組織づくりを目指しています。そのために基本理念（クレド）をしっかり伝えていきます。スタッフもクリニックのために様々な意見を出し合って工夫してくれるので感謝しています。毎月のスタッフミーティングでは細かいことに口を挟まず任せています。そして私の思いやクリニックの方向性は年に数回、伝えるようにしています。

吉田 医院経営のヒントはどこから得ているのでしょうか。

磯村院長 特別なことをしているわけではありませんが、情報交換をして、色んなところにアンテナを立てているつもりです。ゆとりのある経営をして、患者様に還元したいと思っています。

吉田 最後に今後の展望をお聞かせ下さい。

磯村院長 最良の医療を提供できるように、ベストを尽くしていきたいと思っています。



磯村院長の Life Style

Q 事業承継について教えてくださいか？

A 患者様のためにもクリニックは残していきたいです。今後考えていきたいと思っています。

Q 休日の過ごし方を教えてくださいか？

A 休みの日はゴルフをしたり、食べ歩きが好きなので色々なお店に行ってます。

輝看護師さん



いそむらファミリークリニック
勤務歴：14年目
看護師 間宮 万志葉 さん



森田 最初にこのクリニックで働こうと思ったきっかけからお伺いできますか。

間宮さん 以前、名鉄病院で病棟勤務をしていましたが、出産を機に退職をしました。出産後も働きたいという思いがあったので、オープニングスタッフの募集をしていたこのクリニックで働くことを決めました。

森田 こちらのクリニックの自慢できるところはどこですか。

間宮さん 職歴の長いスタッフが多く、スタッフ同士の連携がしっかりできている点が自慢です。共通の認識を持つために、常に連絡を取り合っていますし、月に1度は各部署でミーティングも行っています。また、健診やインフルエンザの予防接種の時期には全体ミーティングも行っています。

森田 ミーティングではどのようなことを話し合われているのでしょうか。

間宮さん 改善点などを出し合い、部署内で統一したり、他部署への意見をまとめて伝えることもあります。最近ですと、住民健診の予約について改善点を話し合いました。

森田 患者様と接する上で大切にしていることを教えてください。

間宮さん 私は患者様に共感的でありたいと思っています。院長はとても物腰が柔らかく、威圧的な感じは一切ありませんが、先生の前ということで萎縮される方もいらっしゃいます。ですから、相談しやすい雰囲気を心がけ、患者様とはたくさんお話をするようにしています。

森田 スタッフの方への教育体制について教えてください。

間宮さん 前の婦長がマニュアルをつくってくれましたので、代々引き継いでおります。院長は新しいシステムを積極的に取り入れていますので、覚えることもたくさんあります。確認項目をつくって、新しいスタッフの方が困らないようにしています。

森田 長く勤めているスタッフの方が多いとお聞きしましたが、働きやすさについてお伺いできますか。

間宮さん 比較的休みが取りやすく、働きやすさを感じています。女性スタッフが多いので育児や介護で休みが必要になるケースも多いです。スタッフとは家族よりも長い時間を過ごしますのでお互いに協力合っています。そして“どれだけ忙しくても文句は言わない”ということは決めています。

森田 今後取り組んでみたいことを教えてください。

間宮さん 先生は色々アンテナをはっていて、新しい取組みに前向きです。理想を形にできるお手伝いを頑張りたいと思います。

森田 最後に趣味をお伺いできますか。

間宮さん 今はまっているのはnuiMOs(ぬいもーず)です。ディズニーキャラクターの着せ替えをして SNS にあげるものですが、自己満足で楽しんでいます。姪に頼まれて購入したことがきっかけで、はまってしまいました。