

# 医療タイムス

週刊医療界レポート

2012.10/29 No.2082

特集

## 急増する外国人患者 病院に求められる取り組みとは何か



### タイムスインタビュー

闘病7年で9回の手術  
サルコーマセンター設立で希望を

東京大学医学研究所  
日本に「サルコーマセンターを設立する会」代表

吉野ゆりえ氏

### タイムスレポート

厚労省が示す医療提供体制の現状と課題  
2025年、医療・介護のあるべき姿とは

### Top News

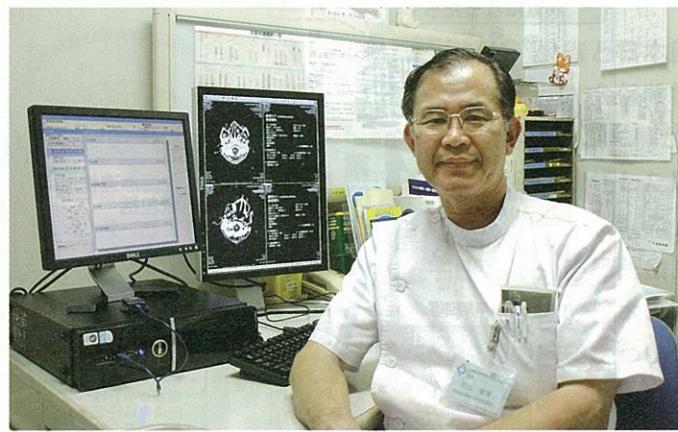
櫻井厚労副大臣「健康寿命を延ばし、活力ある社会を」 健康日本21全国大会  
児童虐待防止対策 5省庁46団体が協議 厚労省



# 医療の原点となる思想 「医療はサービス業」を実践する

## 社会医療法人財団石心会 川崎幸クリニック

院長：杉山孝博  
住所：神奈川県川崎市幸区南幸町1-27-1  
TEL：044-544-1020 FAX：044-544-4700  
診療時間：月、火、水、木、金、土、日  
9:00～12:00 14:00～16:30 17:30～19:30  
土曜日 9:00～12:00 14:00～16:30  
日曜日 9:00～15:00（内科・小児科診療）  
URL：<http://www.sekishinkai.or.jp/saiwaic/>



病院経営には発想の転換が必要と語る杉山孝博氏

「医療とは切実な悩みや要望を持つ人に対する、最も身近で直接的、しかも専門的なサービスを提供する職種である」と語る川崎幸クリニックの杉山孝博院長。同院では「医療はサービス業」と位置付け、平日・土曜の夕方診療、日曜診療、年末年始やゴールデンウィークなど連休中の診療時間帯を広げるなど、サービスを受ける患者の立場や都合を優先する医療を提供している。

同院は1998年9月、川崎幸病院（以下、幸病院）の外来部門として分離独立して開設。総合的な外来診療（17診療科）を展開し、ヘリカルCTやオープンMRIなどの高度医療機器設備も充実させてきた。施設にも患者の視点を取り入れ、診察室の全室個室化や、エレベーター4基の他にエスカレーターを整備するなど快適さを追及している。災害への対応として免震構造を採用、自家発電装置も備えている。東日本大震災後の計画停電中も診療変更などを行わず、通常診察を続けることができた。

同院は開設直後から電子カルテシステムを取り入れ、ペーパーレス化とネットワーク化を実現した。当初は、幸病院との2拠点ネットワークであったが、現在では石心会グループ内全てがネットワークでつながり、グループ内のクリニックや訪問看護ステーション間で相互にカルテ情報や画像情報を直接閲覧することが可能となった。その上で電子カルテシステムを利用した全科診療予約システムを構築。患者は診察室や受付窓口だけでなく、自宅から電話で予約ができる。患者がキャンセルをした場合も自動的にシステムに反映されるため事務処理の煩わしさが解消された。患者は早朝から

診療の順番待ちをする必要がなくなり、待ち時間が大幅に短縮した。治療方針の説明の際、必要に応じてカルテや画像を印刷し渡すことで患者も説明が理解しやすく、手書きカルテで起こる文字の判読ミスがなくなるなど、電子カルテの導入で、「提供できる医療サービスの質が向上した」（杉山氏）という。同院には全国の医療機関から電子カルテシステムについての問い合わせがあり、現在までに約140の機関が見学に訪れている。

同院では幸病院をはじめとしたグループ内の連携にとどまらず、近隣の開業医との間に登録医制度を作り、協力体制を築いている。院内に登録医のリストを用意し、患者が希望すればリスト上の開業医を紹介できる。反対に登録医から検査や専門医を紹介してほしいなどの依頼があれば、検査や入院、病状にあった専門的な登録医への振り分けなどもできる。杉山氏は、「当院の総合的医療環境を中心に近隣の開業医と相互に補完し合うことで、患者に対して専門性の高い医療を提供できる。医療サービスの面から見ても合理的である」と登録医制度の意義を述べた。

今後の展開について杉山氏は、「ある病院のサービスで、順番を待つ患者にポケベルを持たせ、待合室に座っていないなくても順番を知らてくれるサービスを行った。しかしこのサービスは患者を待たせることが前提である。当院の目指す医療サービスは『待たせないことが前提』。自分や家族が医療を受ける立場ならばどうしてほしいか、患者はわれわれの言動をどう受け止めるのか、これらを医療に携わる者が1人ひとり真剣に考える必要がある」と力強く語った。