

リラックスできる院内空間で “患者満足”を徹底

とわたり内科・心療内科 院長 唐渡雅行

ストレス病=心身症を診る診療科として、心療内科の数が増加傾向にある。現代病ともいえるメンタルヘルスに対する患者ニーズが高まる中、昨年6月、JR名古屋駅から徒歩5分の場所に開院した、とわたり内科・心療内科では、リラクゼーション・スペースを設けるなどの患者への配慮が好評を得ている。

患者の立場を常に考えて行動する唐渡雅行院長に診療所経営のポイントをうかがった。



自院の情報を積極的に公開し 来院の抵抗感を抑える

——「内科」と「心療内科」と標榜されています。どちらの患者さんが多いのですか。

唐渡 心療内科が主体ですが、そもそも、「内科」と「メンタル」をあえて区別することはないと思うのです。「体の調子が悪い」と思っている、実はこころの問題ということもありますし、その逆の場合もあります。そういう意味で「トータルで人間そのものを診る」クリニックといえます。実際に来院されているのは、8割方が心療内科の患者さんです。診療科の特性

からして、徐々に患者数が増えていこうと考えていたのですが、開院して8か月、予想より多くの患者さんが来ています。

——ホームページの中で「心療内科は身体医学に精通し、かつ心の病の診療技法を習熟した内科の専門医が診るべき領域」と述べられていますね。

唐渡 心療内科は、ベースには内科医としての出発があり、身体疾患が診療できるのが前提です。いまは、「心療内科」という言葉だけが先行していて、例えば、精神科の医師がメンタルだけを診ている場合でも、患者さんが受診するのに抵抗が少ないというような意味合いだけで心療内科と標榜している診療所もあるようです。しかし、これでは患者さんも心療内科と精神科・メンタルクリニックとの違いがわかりません。

「心身症」は、ストレスを原因として全身に病気が出ることです。広くとらえるとストレスに関わらない病気はほとんどないといえるほどです。ストレスと因果関係が深い疾患として代表的なものに喘息やアトピー性皮膚炎があります。たとえば、皮膚科などに通院してもなかなか治らなかった患者さんが、ストレスから症状がきているという見地から当院で治療したことで、症状が改善した例もあります。

——薬では、漢方薬を積極的に取り入れているとお聞きしましたが。



広く落ちついた雰囲気の待合室。間接照明がくつろぎの空間を演出している

唐渡 身体に諸症状があらわれた場合、頭が痛いから頭痛薬、胃の調子が悪いから胃薬、というような対応をしていると薬の量がすごく増えてしまい、副作用の心配も考えられます。その点、漢方薬は、身体全体のバランスをトータルにとらえますので、多くの薬を処方しなくても済みます。もちろん、漢方のみで不十分なときには、西洋医学との併用で治療します。

——メンタル面に関係する疾患においては、医療機関に行くことに抵抗を持っている方が日本の場合多いのではないかと思います。

唐渡 当クリニックの所在地や診療科の特性からでしょうが、半数以上の患者さんはホームページを見てからいらっしゃいます。当クリニックの良さを分かっていたかのように動画を取り入れるなどしています。診察室や待合室の様子、自分のプロフィールなどを積極的に公開しており、このことが、来院への抵抗感を少しでも減らしているのではないかと思います。ですから、患者さんは当クリニックがどういうことを行っているのかを、ある程度理解してから来院されているようです。

それと、やはり口コミが大きいですね。実際に、来院された患者さんからの紹介というケースが多いです。そういう意味では、サービスとして当然のことですが、診療に満足して帰っていただくことを一番大事にしたいと考えています。そのためにも日々、スタッフとディスカッションを重ねて、少しずつでも患者さんの満足度が高まるように業務を改善しています。

そのほか、他の病院からの紹介やクリニック同士で紹介しあうなどの連携も大切なことです。

アメニティの充足で “待ち時間”を“リラックスタイムに”

——院内に一步入ると、ホテルのような落ち着いた雰囲気です。リラクゼーションルームをはじめとする設備もほかのクリニックには見られないようなものですね。

唐渡 心と体は一体ですので、診療を待っている間も患者さんに心身をリラックスしていただくことが大切です。リフレクソロジーやウォーターベッドは緊張を取り除く効果がありますから、患者さんには非常に好評です。



シンプルですっきりとした診察室

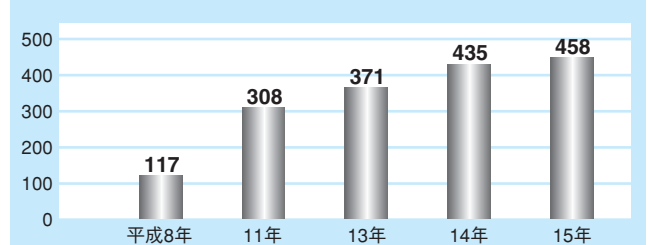
“リフレクソロジー”とは、手や足の裏が身体の内臓器と呼応しているという考え方に基づくヒーリングです。具体的には、足の裏や手のツボを指で刺激するのですが、単に気持ちよいただけではなく、身体の内臓部分にどのような問題があるのかを見極める際の情報収集にもなっています。そのため、疾患部分などリフレクソロジーで得た患者さんの体に関する情報は、あらかじめ私に届くようになっています。

印象的な例では、不安と緊張がすごく強く、どこのメンタルクリニックにもなじめない患者さんがいました。私の診療では、まだ十分緊張が取れませんでした。リフレクソロジーを受けていただきましたら、見違えるように表情がリラックスして、スタッフとコミュニケーションできるようになったのです。もともと、心療内科は待ち時間が長くなりがちなので、待たされている感覚を少しでも減らそうという意味合いもあり、リフレクソロジーの設備を併設したのですが、効果はそれ以上のものがあります。

また、心療内科へ来る患者さんには家族の方が付き添ってくるケースもあります。家族の方は、とても疲労されていることが多いのですが、当クリニックで患者さんを診察している間は医療のプロがいるわけです。

■心療内科を含む一般病院数の年次推移

各年10月1日現在



厚生労働省ホームページ資料より作成

から、精神的に安心されているようです。

ここでは、患者さんだけでなく、家族の方もリラックスして一息ついて、元気を回復していただければと思います。

——広い待合室で、とても落ち着く雰囲気ですね。

唐渡 当初、クリニックの内装を「患者さんがリラックスできる空間」をコンセプトに建築家に相談したところ、待合室の色を白を基調にして、布製のソファなどを設置することを勧められました。非常に高価なものですし、クリニックに合うだろうかとも思いましたが、建築家の方に「患者さんにリラックスしていただきたいなら、この内装に限る。ソファも医療器具のひとつと考えて選んだほうがいい」と言われ、その内装を採用した結果、患者さんの反応は「非常にリラックスできる」と好評で、私も満足しています。

——待合室にはティーサーバーなども設置されていますね。

唐渡 待ち時間というのは、マイナスのイメージがありますが、いま、都会の生活では自分一人だけになれる時間が多くはありません。つまり、考えようによっては貴重な時間といえますから、お茶でも飲んでリラックスする時間を楽しんでもらいたいと考えたのです。ただ、やはり医療機関ですから、使い捨ての紙コップを使うなど、衛生面には細かい配慮をしています。

——女性に好まれそうな印象を受けますが、心療内科の患者さんの中で、女性の占める割合というのはどれぐらいですか。

唐渡 ここは比較的多く、患者さんの半分以上は女性です。他のメンタルクリニックとは違うかもしれません。私も当初開院したときは、うつ男性がたくさん

来られると考えていました。場所柄もあるのかもしれませんが、働く女性の方は昔と比べてキャリア志向になってきており、男性と同等以上のストレスを抱えているようです。

重症なうつ病ではなくても、うつ状態になりかかったり、不安障害・パニック障害の方もいらっしゃいます。おそらく医者にかかりたくても、どこに行けばいいのか分からなかったり、適当なクリニックがなかったのでしょうか。そういう意味では来院しやすい場所を提供できているのかなと思っています。

理念を徹底し、クリニック全体で 患者満足を追求

——施設とともに、スタッフの方々の対応がすごく丁寧ですね。教育が行き届いているという印象を受けます。

唐渡 理念を院内全体で共有することが前提だと思うのです。私が考えているのは、自分が患者さんの立場に立ったとき、「こうして欲しい」と思うことを常に考えて行動することです。待ち時間をなるべく削減するにはどうすればいいのか、患者さんがイライラしているときにはどうするのか、体の調子が良くない患者さんがみえたときには、どう対応するのか。職員全員で理念を共有し、相互理解の努力をすることに尽きると思うのです。

——理念を徹底するのはなかなか時間がかかるのでは
ありませんか。

唐渡 開院当初は毎週のようにミーティングを行いました。今は、月1回程度です。全体のミーティング以



個のスペースを確保したリラクゼーションルーム



様々な飲み物に対応したティーサーバー

外でも、スタッフ間でチーフ・スタッフが、疲れやストレスがたまっていそうな職員に個人的に話を聞くことを心がけています。やはり、忙しくなってくると職員もストレスを感じますから、職員のメンタルケアは、本当にこれから大事になっていくのではないかと思います。

——スタッフの皆さんが快く働ける環境でないと、患者さんにもよい対応ができないということですね。

唐渡 私ができることはごく一部です。全職員が力を合わせなければ良い運営はできません。受付の対応も重要な役割ですし、トータルで患者さんに満足していただかなければなりません。

十分に話を聞く ↔ 待ち時間の短縮 相反するテーマを克服したい

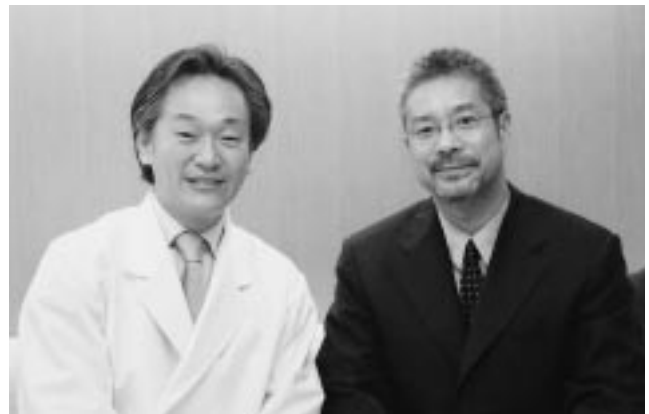
——現代はストレス社会ですし、今後は患者さんがどんどん増えていくのではないかと思います。

唐渡 それはもう間違いないですね。今、多少景気が上向いてきてはいますけれども、やはり人員削減・リストラという厳しい経済状況の中で、サラリーマンやOLの方のストレスは非常に増加していることを日々感じます。私も産業医の経験がありますので、そうしたストレスを抱えた方を診たことはたくさんあります。うつ病、あるいは不安状態の患者さんはまだまだ増えていくと思われまます。

しかし、潜在的に精神的に弱っている方がたくさんいても心療内科にかかりにくいのが現状だと思います。心理的なバリアがありますし、どこのクリニックにかかっていいのかもわからない。家の近くの内科にかかっていても、十分な診療がなされていないケースもあるでしょう。ですから、そういう障害を少しでも取り除いていきたいと思うのです。

——開院して間もないわけですが、将来展望をどのように考えていますか。

唐渡 将来というより、まずは足場を固めることが肝心ですので、今のクリニックを、もう少し確固たるものにしていきたいと考えています。正直に申し上げて、患者さんの数がこれ以上増えても、診療が不可能です。心療内科の性格上、一日100人の診療をしたいと思って開院したわけではありません。経営的には患者さんが少なければ不安になりますが、これ以上増えて欲し



顧問税理士の岡田紀夫氏と

いという気持ちよりも、今いる患者さんを大事にしたいのです。

また、患者数が増えることで待ち時間が長くなり、診療時間がだんだん短くなってしまい、十分に話を聞けないようなことだけは避けたいのです。待ち時間との戦いは心療内科の宿命ですけれども、あきらめるのではなく、どうすれば少しでも短い待ち時間でゆっくりお話をうかがうことができるかを追求・努力していかなければなりません。実は、患者さんを40～50分も待たせてしまいますと、それが私自身のストレスになってしまうのです。いくら設備やスタッフがよくても、私だったら1時間も待つのは辛いと感じてしまいますからね。

もう1つは、自由診療を取り入れてみようと考えています。現在の医療では、1人の患者さんに5分診察しても、1時間診察しても、同じ料金ですが、それは常識的に考えてフェアではありません。時間をかけて、じっくり話をうかがおうとすればするほど、経営的に苦しくなってしまいます。現実問題として、経営が成り立たないといけませんので、自由診療を導入せざるを得ないのかなと思います。

(取材協力：税理士法人創経／構成：本誌編集部 茂木 健) 21

プロフィール

唐渡雅行 (とわたり まさゆき)
とわたり内科・心療内科 院長

1961年、徳島県生まれ。86年、名古屋大学医学部卒業後、名古屋第一赤十字病院内科勤務。1992年、英国癌研究所へ留学。95年、名古屋大学第一内科勤務、その間、UFJ銀行、日本電装などの産業医を兼任。愛知県内の精神科病院を兼職。2002年、北林病院で心療内科医として勤務。04年、とわたり内科・心療内科開院。

所在地：名古屋市中村区名駅4-1-3 クリスタルMAビル4F
TEL：052-587-5666 URL：http://www.towatari.com