笠井耳鼻咽喉科クリニック
自由が丘診療室
（東京都目黒区）

日帰り手術と徹底した情報提供で患者満足度向上を実現

「大人向けの診療はやりがいがある」と語る笠井創院長

注目POINT!

❶大人向けの治療に専念し、医師としてのスキルアップを図る
小児患者の疾患は中耳炎などに限られ、治療も画一的になりがち。医師としてのスキルをより一層向上させるため、大人の耳鼻咽喉科疾患治療に特化する。

❷レーザー治療の導入で、集患と収益向上に成功
当時、関東地方では珍しいレーザー治療やラジオ波治療を導入し、患者数が増加。他の治療よりも診療報酬点数が高いため、経営の面にも貢献する。

❸待ち時間対策のため、情報提供を充実
待ち時間の長さに伴うクレーム増という状況を打開すべき、ホームページの充実など情報提供に注力。こうした取り組みがクレーム解消につながる。

大人向けの治療充実へ向けレーザー治療などを導入

東急東横線自由が丘駅から徒歩1分の場所に、1999年に開院した笠井耳鼻咽喉科クリニック・自由が丘診療室がある。笠井創院長は90年に横浜市内で診療所を開業していたが、その後現在地の自由が丘に移転した。この理由を、「大人向けの治療に専念するため」と説明する。

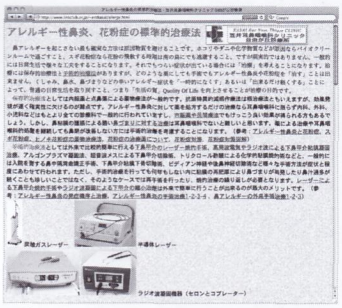
というのも、前身の診療所では患者の約8割を小児が占めていたため、疾患は中耳炎や蓄膿症などに限られ、治療も画一的なものになりがちだった。そのうえ、1日の患者数は約200人にも達し、流れ作業のような診療になってしまうという問題を抱えていた。笠井院長は、医師としてのスキルアップを図ると当時に、患者一人ひとりと向き合う医療を実践すべく、大人の耳鼻咽喉科疾患治療に特化することを決意。自由が丘に移転し、新たなスタートを切ったのだ。

同院では、いびきや花粉症、扁桃肥大など、大人が悩む病気の治療を充実させるため、レーザー治療やラジオ波治療を開始した。当時、これらの治療法は関東地方では珍しく、かつ日帰りで施術が可能だったこともあり、数多くの患者が来院。その数は多い時で1日20人を数え、なかには北海道など遠方から来る患者もいた。「レーザー治療やラジオ波治療を日帰りで行うのはリスクが高いのですが、その分やりがいがあります。患者さんにより良い医療を提供するための挑戦が、モチベーションの原動力となっています」と、笠井院長は笑みを浮かべる。

レーザー治療に対する満足度は高く、何度も来院する患者も少なくない。さらに、他の治療・処置と比較して診療報酬点数も高いため、経営の面での貢献度も高いと言う。

ホームページで詳細な情報提供パンフレット配布や医療相談も

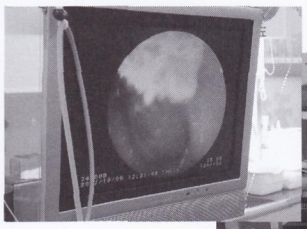
その一方で、レーザー治療を希望する患者が増加するにつれて、新たな課題が発生する。レーザー治療を通常の診療の合間に行っていたため、待ち時間が長くなり、クレームの増加につながってしまったのだ。予約システムの導入



同院のホームページ。花粉症の治療からレーザー治療のことまで、びっしりと書かれている

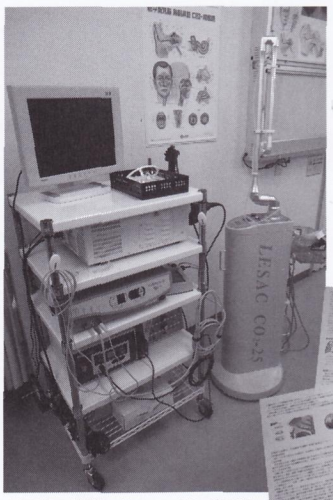
右は診察用のイス、左は施術患者のイスと、用途によって使い分けている

↑待合室には、笠井院長が受けた取材記事なども掲示

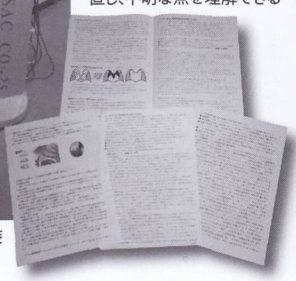


←↓診察室のモニター。患者は自分の病態を目で見て把握できる

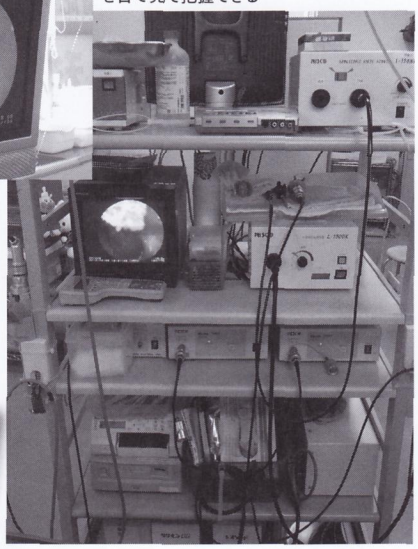
笠井耳鼻咽喉科クリニック
自由が丘診療室
東京都目黒区自由が丘1-29-14
J-フロントビル3F
TEL：03-5729-4187
URL：http://www.linkclub.or.jp/~entkasai
診療科目：耳鼻咽喉科



↑同院の特徴であるレーザー治療装置とラジオ波治療装置



↓病気の概要やその治療法が書かれたパンフレット。患者は帰宅後、ゆっくり読み直し、不明な点を理解できる



での対応も考えたというが、一人ひとりの診療時間が短い耳鼻咽喉科では運用が難しく、「患者さんのために一生懸命診療すればするほどクレームが増える状態でした」と、笠井院長は振り返る。

こうした状況を打開すべく、笠井院長が注力したのが、ホームページでの情報提供の充実である。診療時に患者から質問されるたびに、その内容をQ&Aという形で掲載。特にレーザー治療やラジオ波治療など、独自の取り組みに関しては詳細な情報を載せていったのだ。事前にホームページを見てから受診する患者が多いため、現在は同じような質問が減り、診療時間の短縮化につながったという。

また、同じ情報提供の一環として、病気の概要やその治療法を書いたパンフレットを作成し、待合室に置いてある。患者は自由に入手し、事前に治療や病気の知識を得ることができるほか、診療中に理解できなかった点を、帰宅後ゆっくり読み直すことで理解することも可能だ。笠井院長は、「診療中の説明だけで患者さんに100%理解してもらうことは難しく、補足ができるツールが必要」と、狙いを語る。

こうした情報提供に努めていても疑問を抱く患者に対しては、メールでの医療相談も行う。診療の合間などに時間を見つけ、なるべく早く返信することを心がけている。「現在は情報が氾濫しており、患者さんは何を信じればいいのか悩んでいると思う。正しい情報を伝えることで安心感を与えられる」と患者への気配りを示す。

このほか同院では、すべての患者の診療に内視鏡を用いているが、患者や付き添いの人もこの画像を確認できるように、モニターを設置している。「単に『風邪で扁桃腺が腫れている』と伝えるよりも、実際に扁桃腺が腫れている画像を見せたほうが患者はわかりやすく、納得できる。説明も省略でき、時間の短縮にもつながる」と笠井院長。さらに、モニター画像を記録しておくことで、見逃しなどのミスの防止も図られるという。

こうした情報提供の質の向上を図ることで、結果として、待ち時間に伴うクレームも軽減している。また、これらはいずれも患者への信頼獲得の道にもつながっている。