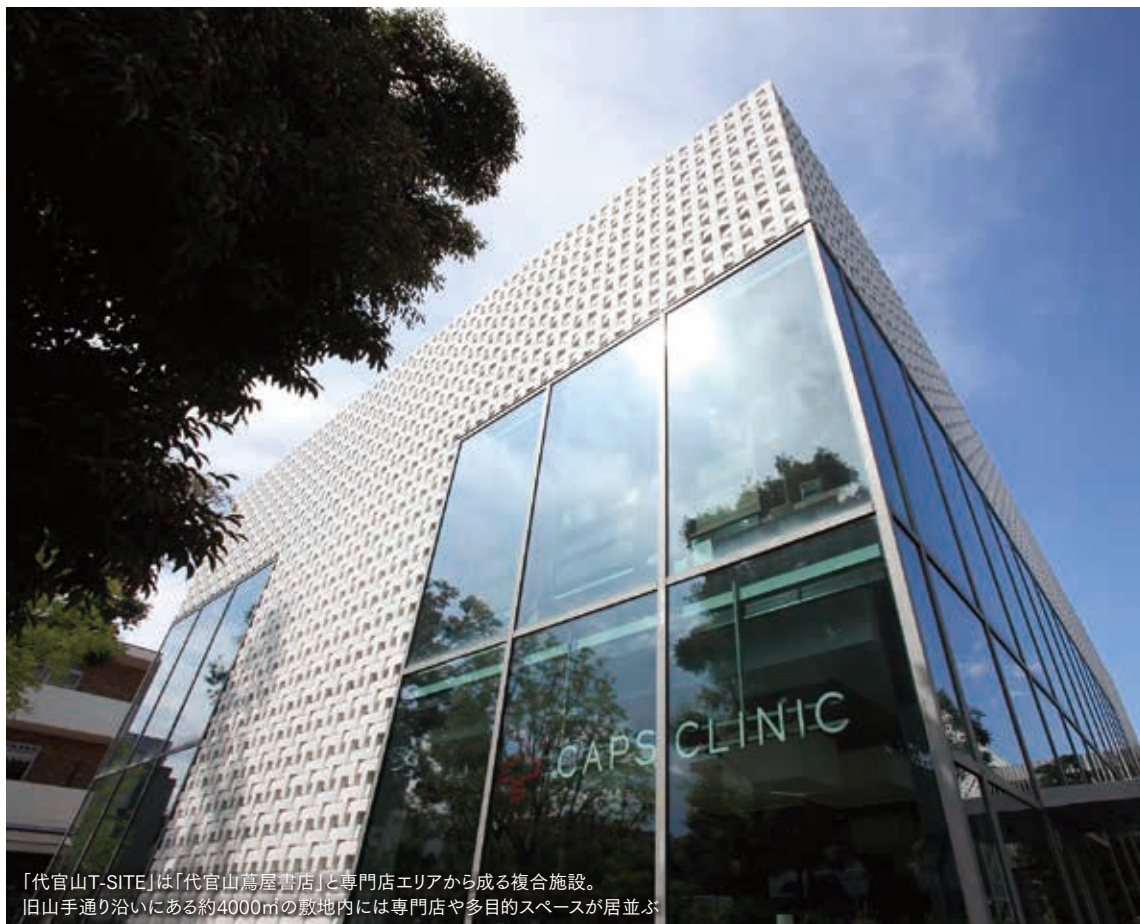


意思疎通と情報伝達を礎に共有へ

⑩ キャップクリニック代官山T-SITE(東京都渋谷区)



「勤 務医として総合病院に8年ほどおりました。そのときに、プライマリーケアを行う診療所と大病院の医療格差を感じた。診療所が医療の質を上げ、担う役割を拡大することで患者さんのニーズに応えられるのではないかと思いました」

東京都内で三つのクリニックを運営する医療法人社団ナイズ。白岡亮平理事長の言葉だ。その白岡氏が院長を兼任するのが「キャップクリニック代官山T-SITE」。今年1月に開院した最新の施設だ。365日オープン。夜間の診療も行っている。

「ただ便利というだけではない。患者さんがご家

庭で安心して過ごせるよう、適切な情報提供やコミュニケーションを重視して医療を行っています。これが私どもの基本的な考え方です」

医療機関というと、どうしても行きづらく感じがち。「かかりやすい雰囲気」づくりには徹底してこだわった。色使いや物の配置、スタッフの接遇に至るまで患者の視点に立って用意している。

「待ち時間をどこまで短縮できるか」という課題にはシステムを改善して挑んだ。患者の「体感待ち時間」にも配慮。待ち時間をゼロにはできない。あたかも「待っていない」かのように快適に過ごせる空



間をいかにつくるかにも心を砕く。

小児科の感染疾患対策も怠らない。予防接種や乳幼児健診で訪れる健康な子供たち、生後間もなくちょっとしたトラブルで受診する赤ちゃんは感染していない。そうした人たちを「逆隔離」する部屋として「特別待合室」を設けている。

「泣かずに受診できた」「夜遅くまでやっているの、かかりつけにしやすい」——患者や家族からはそんな声が届いているという。世の中が大きく変化している今、医療界だけが変わらないでいるわけにはいかない。誰かが先陣を切って変えていかな

ければ、真のイノベーションにはつながらない。結局、割を食うのは患者だ。

理想を具現化できた理由は何だったのだろう。「覚悟が必要。『誰のためにやっているのか』を念頭に自分で覚悟を決めて前進する必要がある」と思っていた。今はうまく共存して行って、少しずつ変わっていく道がいいかなと思います」

中長期的な課題は「診療所の情報共有」。単体ではなく、連携して地域に医療を提供していく。理念を共有するネットワークづくりは始まっている。