

# 兵庫県保険医協会 但馬支部ニュース

No.130

2012年12月15日発行

発行 兵庫県保険医協会但馬支部  
連絡先 〒668-0373 豊岡市但東町久畑1 2 6  
高橋診療所 TEL/0796-55-0036 FAX/0796-55-0008

会員懇談会『やる気を引き出すコーチング術』

## 職員育成の重要性を確認

但馬支部は、10月13日にレストラン「ラ・リビエール」（養父市）で会員懇談会『スタッフのやる気を引き出すコーチング術』を開催、会員ら7人が参加した。講師の嶺山洋子社会保険労務士が、コーチングのコンセプトと技術について、実践も交えながら解説した。

嶺山洋子社労士は、成果を生む組織となるために医院の目的を明確にしているか、またその目的を職員に伝えて

いるかと問いかけた。「組織はコマと同じで絶えず回転（活動）していなければ倒れてしまう」、「全員が共通の目的に向かって力を出す必要がある」として、その回転軸である経営理念（物事を判断する際の指針）を明確にするように強調した。

スタッフ教育では、部下に話し掛けるスキルなどを学ぶコーチング研修を紹介。「コーチングとはカーナビと同じで、方向性は示すがアクセルやブレーキ、ハンドルは自らに任せるもの」として、育成のポイントを伝えた。また、職員の目標設定方法について、「各人の能力に見合った目標を与えること」が重要とした。

資料として、管理者として自らを分析・評価するための「管理行動自己チェックリスト」が添付された。

参加者からは、社会保険の適用、採用・解雇に係る諸問題、職員の指導・育成などについて質疑があり、食事も交えざっくばらんに講師とともに検討した。



「医院の理念を明確に」と訴える嶺山洋子社労士（写真奥）

## 日常診療勉強会

## 高石 俊一 先生(豊岡市) の診療所を見学

支部では、第10回日常診療勉強会を今年5月に豊岡市元町でご開業の高石医院で開催。同医院院長の高石俊一先生から但馬地域における精神科医療の歩みと現状を報告。参加者5人と意見交換した。以下、当日参加した吉田仁志支部幹事の感想文を紹介する。



院長の高石俊一先生

### 近代化遺産の建物をリフォームして開業

医院の建物は昭和初期に建てられた銀行の跡地で近代化遺産でもあるそうです。ここをリフォームされ1階を医院、2階は不動産屋さんが書画展等、ギャラリーとして使用されているようです。建物の玄関は1つで玄関に入ったあと右手のドアが医院側、左手の階段を上がると2階のギャラリーへに続く構造になっています。

土曜の午後で診療が終られたあと、医院を見学させていただきました。元銀行だけあって、しっかりとした造りで、特に銀行の元金庫であったところは非常に分厚い壁でリフォームでも壁を抜くことができなかつたそうです。現在は、ベッドのある処置室、患者さんの休養室になっています。また、相談室も銀行であった

時の部屋を使われており昭和初期のようなどこか懐かしい落ち着いた雰囲気となっています。窓などは内側から新たに二重窓をつくり 防音、断熱対策をされており、レトロな雰囲気を残しながら、患者さんには過ごしやすいように工夫がされていました。

診察室の机は大きな楕円形で患者、家族が一つのテーブルで診察できるように工夫されておられました。なおオーダーリングはパソコンを使っておられますが、カルテは手書きだそうです。

### 豊岡病院精神科の歩み

医院の見学後、待合で先生のお話を伺いました。先生は、今年4月まで公立豊岡病院副院長で精神科部長でもあられましたので豊岡病院の精神科の歩みを説明していただきました。

豊岡病院の入院病床は65床、デイケア施設を有し精神科単独ではない数少ない有床総合病院精神科であり、精神科医は高石先生以外に5名おられますが、先生自身は開業後も非常勤嘱託で認知症疾患医療センター長を続けられています。

豊岡病院精神科の外来患者は1日平均100人前後で、初再診共に原則予約制です。新患は一人1時間枠で1日平均3~4人、年間850件。新患に占める紹介患者の割合は35~40%。高石先生も老年期(認知症)外来を週1コマされています。なお児童思春期外来とアルコール外来は現在専門とする医師がおられないので閉鎖中のようです。リエゾン(院内他科からのコンサルテーション)は年間150件程度で認知症がらみのせん妄、疾病がらみのうつ病など、他科との協力連携はよく仕事はしやすいとのこと。

入院65床ですが、昨年度の平均入院患者数は42.3人、年間160人前後の入退院があり平

(3面へつづく)

（2面からつづく）

均在院日数は80日前後だそうです。入院患者は精神病圏から神経症圏、思春期から認知症高齢者、身体合併症、アルコール依存症など多彩で豊富な症例を診られているようです。

豊岡病院精神科では、22年度から作業療法士1名採用し、精神科OTを開始されました。他のスタッフは、臨床心理士1名、精神保健福祉士3名（うち1名は認知症疾患医療センター専任）、医療クラーク2名とのことです。患者さんの4分の1は京都府北部からこられていて、カバーしている医療圏は広大です。

その後、先生ご自身のお話となりました。愛媛県ご出身の先生は、昭和47年に京都大学を卒業後、国家試験の発表を待たずに豊岡病院にこられ、65歳で定年退職されるまで40年間、豊岡病院で勤務されていました。勤務医時代に何回か異動の話があったそうですが、若い頃から精神科医療の問題にかかわり、開放病棟の創設など精神科医療充実のため、様々な課題に積極的に取り組んでこられ、今の豊岡病院精神科をつくられました。



高石先生から但馬地域の精神科医療の歩みを報告頂く



昭和初期に建てられた但馬貯蓄銀行の跡地をリフォームした診療所

精神科を暗示させる文言が書かれてあり、よくできているなあと感心いたしました。

高石先生には、引き続き但馬地域に根付いた精神科医療を展開されていくことを期待しております。

#### ご開業～精神科医療のニーズに応えるために

豊岡病院を定年退職後、今年5月に66歳で高石医院を開業されました。開業後に患者さんから豊岡病院精神科の敷居が高かったといわれ、精神科診療所の必要性を再確認されたようです。

現在、高石医院では新患30分枠で1日2人、初再診とも完全予約制で、初診の場合、平均3～4週間待ちがあり、病状によっては早めに午前診後に診られることもあるそうです。1名いる看護婦さんがまず電話で相談を受け、うまく調整されているそうです。

最後に高石先生のご先祖が薬房をされていたそうで、医院玄関に当時の看板が掛けられておりました。その看板は、首より上の葉の紹介文のようで、

【豊岡市・吉田仁志】



## 水原道子先生の 医院接遇Q & A ②



支部ニュースでは、支部接遇研修会で参加者より寄せられた、日常遭遇する患者さんとの対応やクレーム事例などについて、シリーズで水原先生にお答え頂きます。

**Q4. 窓口に来られた患者さんと同時に電話がかかってきたりと同時に複数の事が重なった場合、何から手を付ければよいのでしょうか？**

A4. 通常、接遇では電話と来客が重なった場合は、目の前の方を優先します。たとえば、患者さんと対応中に電話がなったときは、ひとこと「申し訳ありません。少々お待ちくださいませ」と言って、素早く電話に出てお名前を伺い、「申し訳ありません。折り返しお電話いたします。お待ちくださいませ」と一旦切り、目の前の方に「お待たせいたしました」「失礼いたしました」と言い、対応を続けます。終わり次第、すぐに電話を掛け直し、「〇〇診療所の〇〇でございます。さきほどは対応中で、失礼いたしました」と言います。

また、電話中に来院された場合は、「申し訳ありません。患者様がおこしです。改めてお電話させていただきます」と一旦切り、来患者に対応します。

その他、業務が重なったときは、まず緊急性を優先しますが、緊急性のない通常のことが重なったときであれば、簡単（短時間）に片付くものを先に処理します。今、ここに居る方を優先し、先ほどのこと、後刻のこと、電話のこと、問い合わせの処理などは、後回しにします。もちろん、外部の方（事）は、内部の人（事）より優先します。

**Q5. 受付カウンターが円形になり患者さんに背を向けることが多くなりました。受付は正面が良いのでしょうか？**

A5. 受付は玄関に向かって人の出入りがいち早くキャッチできるので、真正面が良いのではないのでしょうか。「素早く受け入れ、素早く対応します」という心意気が表れると思います。お忙しいとは思いますが、どのような人の動きも常に感じ取って動かなければなりません。特に受付は、入ってこられた瞬間に「ニコッ」と受容のオーラを届けなければいけません。そのためには、たとえ円形の受付カウンターでも、お一人は正面を向いていただければと思います。

もし、複数の受付体制であれば、他の方が横側を担当されるようにお話し合いをされたらいかがでしょうか。おひとりの体制であれば、常に正面を向いていて、人が途切れた瞬間に左右にも笑顔の視線を配り、軽く会釈の雰囲気業務をされるととても良い感じになると思います。時折カウンターからお声を掛けるのも、円形のイメージを良くするのではないのでしょうか。