

キーワードは気配りと細やかさ 細部までこだわり アイデアに富んだ診療所づくり

Part
アイデア
事例 2

女性患者に優しい、女性スタッフが働きやすい診療所になるには、どのような取り組みを行ったらよいだろうか。よこやま内科小児科クリニック（栃木県栃木市、横山孝典院長）の院長夫人である横山実代事務長が、女性の視点を活かして実践しているアイデアの数々を紹介する。

Idea
1

患者向け

子どもを連れてきた母親をサポート

小児科を標榜し、予防接種も実施している同院には、毎日多くの子供が受診する。そこで横山事務長が心を砕くのが、子どもを連れてきた母親に優しい環境づくりだ。

「子どもを連れての外出はただでさえ大変で、特に医療機関などの静かな場所では『子どもが泣きやまなかったらどうしよう』などと不安を抱えているお母さんは少なくありません。そこで、少しでも不安を和らげ、安心して受診してもらえそうな診療所にしたいと考えました」と、自身も3児の子育てをしている経験を踏まえて話す。

まず特徴的なのが、駐車場全体を覆う屋根だ。これにより、雨が降っている日でも傘をささなくても濡れずに院内に入ることができる。横山事務長は、「着替えなどの荷物を持って、子どもを抱っこして、さらに傘をさすのは大変。かといって、診療所の入口に車を横付けして小さな子どもだけを降ろすのも危険です。お母さんたちが抱える小さなストレスを少しでも解消したいと思っています」と説明する。

また、待合室の一角に設けられたキッズスペースには、



↑キッズスペースでは子どもがおとなしく待てるよう、おもちゃは置かず、DVDを流している



ベビーキープが設置されたトイレ



駐車場全体を覆う屋根。雨の日でも濡れずに診療所に入ることができる

子どもが騒がずに待てるようにあえておもちゃは置かず、DVDを流している。子どもの声は周囲を明るくしてくれる効果があるが、体調の悪い人にとっては、泣き声などが負担になることも考えられる。同院はファミリークリニックとして幅広い年齢層の患者が訪れることから、すべての世代の人にとって快適な環境をつくることも大切な条件だ。子どもが静かに待つことができれば、母親の精神的負担も減る。子育ての経験のある女性ならではの視点を活かしたアイデアといえよう。

このほか、予防接種の予約が24時間可能な受付システムの導入やベビーキープを設置したトイレなど、母親の困り事に配慮した仕組みを多数導入している。

女性視点での診療所改革

Idea 2

患者向け

心から安らぐことのできる点滴室

診療所の点滴室といえば、カーテンで仕切られただけの空間に堅い医療用ベッドが2~3台並んでいる空間がほとんどだが、同院の点滴室は、自宅と同じようなベッドが置かれている。「点滴はある程度の時間拘束されます。ですから、どうせなら、自宅の寝室のように、心からリラックスしていただける環境にしたいと思いました。たとえば、前日の夜から痛みを我慢して当院を受診した方などは、寝息が聞こえてくるくらいにぐっすり眠られることもあります」と、横山事務長は話す。

ベッドは医療用のものではなく、一般家庭用のものを利



一般家庭の寝室のような雰囲気の点滴室。ゆったりと過ごすことができる

用。これにより、コストを抑えることも可能だという。

このほか、壁面には水玉模様を模した鏡を配しているのも女性ならではの心配り。「ゆっくり休んだ後は、髪の毛の乱れなどが気になるもの。わざわざ洗面台に移動しなくてもさりげなくチェックできる鏡があれば気になるところをさっと確認して点滴室から出ることができると考えました」

診療所の2階へピーマッサジを実施



Idea 3

患者・住民向け

コミュニティーづくりを応援

同院では、毎月、不定期ながら子育てサロンとして育児支援のサービスを実施している。具体的な内容としては、生後1カ月から1歳までの子とその親を対象としたベビーマッサージと、1歳から9歳までの子とその親を対象としたキッズ心身マッサージ。専門のインストラクターを招いており、専門的な知識を得ることのできる講習に加え、参加者同士のコミュニケーションが図れる内容となっている。

「子どもは地域の宝です。今は核家族化で子育てがしにくい環境になってきているので、ちょっとした相談が気軽にできる場所が必要だと考えました」と、横山事務長は子育てサロンの狙いを語る

さらに今後は、回数を増やすとともに、看護師や栄養士による育児や食事に関する相談会の実施など、より幅広い活動も視野に入れている。

「お母さん同士が気軽に交流できるだけでなく、必要に応じて各種専門家に相談したり、アドバイスをもらえるような場づくりをしたいですね。それが医療機関ならではのコミュニティーづくりにつながるのではないのでしょうか」

Idea 4

スタッフ向け

スタッフルームへのこだわり

スタッフが働きやすい環境をつくることも院長夫人の大きな役割だという横山事務長。診療所では午前診と午後診の間の休憩時間も長いので、特に、スタッフルームの環境づくりには力を入れている。

特にこだわったのが、畳敷きにしたこと。立ち仕事で足がむくんだりする女性も多いので、スタッフルームは靴を脱いで過ごせるようにしたいと開院前から考えていたのだという。実際、スタッフからはゆったりとリラックスして過ごすことができると好評だ。

さらに最近、畳を新調。スタッフルームには、い草のいい香りが漂っている。横山事務長は「最近ではい草に使われた農薬によるアレルギーなどもあると聞きました。スタッフには安心して休んでほしいと思い、国産で無農薬のい草を使って畳をつくっている業者を見つけ、そこで購入したものに替えました。安いものではありませんが、スタッフが健康でいてくれることが大切だと思っています」と話す。

ゆったりと過ごせるよう、スタッフルームは畳敷きとした



Idea
5

スタッフ向け
出産・育児を診療所全体で応援

「診療所は人がすべて。縁があって当院で働いてくれるスタッフたちが、結婚や出産・育児を経ても働き続けてくれるような体制をつくるのが質の高い医療サービスの提供を可能にし、ひいては診療所の継続的な発展につながります」という横山事務長。

勤務体系については、産前産後休業や育児休業の取得を推進することはもちろん、必要に応じて育児休業後の短時間勤務も利用できる。短時間勤務は、ほかのスタッフより1時間早く退勤することが可能だが、給与は通常勤務と同じだけ受け取ることができる。診療所として出産・育児を応援するという姿勢を示す意味もある。短時間勤務を取り入れるにあたっては、通常勤務をしているスタッフが不公平感を抱かないようにできるかどうかがかぎとなる。これについて横山事務長は、「お互い様という風土をつくるのが大切」という。

「未婚のスタッフは当然のことながら出産・育児の大変さは想像もつきませんから、『あの人だけずい』と不満を持ってしまいがち。そのため、そういった態度が見られたら、時間をとって私の経験も含めて話をし、『自分が将来的に子どもを産むときにはほかの人がその分助けてくれる』と思え

るように促しています」

出産・育児を終えたベテランスタッフと産休・育休を取得する中堅スタッフ、未婚の若手スタッフを3人1組としてシフトを作成し、カバーし合える風土づくりを勤務体制面からも後押ししている。

さらに最近では、「子育て支援サービス」を実施。具体的には、育児中のスタッフを対象にして週に2～3回、夕食の惣菜を提供。「核家族で共働きの家庭が多いので、スタッフは勤務を終えたら子どもを保育園に迎えに行き、買い物をして帰宅し、子どもの面倒を見ながら夕食をつくるというケースが多い。毎日のこととなると大きな負担です。少しでも手助けをしたいと考えるようになり、夕食の足しになるような惣菜をプレゼントすることにしました」と、横山事務長はきっかけを説明する。利用者が少ないことから現在は実施していないが、過去には子どもの習い事の送迎サービスを行ったこともある。

「働くお母さんが抱えがちな悩みを解消できるようにこれからもいろいろと考えていきたいと思います。1つひとつは小さな取り組みかもしれませんが、その積み重ねが働きやすさにつながるのではないのでしょうか」

Idea
6

スタッフ向け
働くことを誇りに思えるプレゼント

今年、移転から10周年を迎えた同院では、それを記念したパーティーおよび講演会を実施した。その際、横山事務長は院長と相談し、診療所を支えてくれているスタッフに感謝する会にしよう決め、当日はスタッフの夫や子どもを招待した。いつもがんばっているスタッフの家族を招くことで、スタッフを大切にしていることや感謝の気持ちを

伝えたいという思いがあった。また、職場の雰囲気や家族に知ってもらうことは安心感にもつながるのではないかという狙いもあったという。

また、勤続10周年を迎えたスタッフの表彰も行われた。「家庭では妻であり母であるスタッフですが、診療所のなかでは大



勤続10年のスタッフに送られた賞状と記念品



10周年記念パーティーには、スタッフの家族を招待

事な役割を果たしているのだということをご家族にも伝えることで、当院で働くことに誇りを感じてくれたらうれしいと思っています」と横山事務長。

当日、賞状と記念品を贈呈。記念品には、ブランドものの時計をチョイスした。「自分ではなかなか買えないけれど、もらったうれしいと思い、時計を選びました。ほかのスタッフが『私もあれをもらえるくらいがんばろう』と思ってくれたらうれしいですね」と、横山事務長は微笑む。