



## 患者に求められる医院めざして

真栄城耳鼻咽喉科医院 真栄城 徳秀



このコーナーの原稿依頼を受けた際、どうい  
う事を書くコーナーか知らないまま承諾した。  
自己紹介を兼ねて近況を書けばいいと思ってい  
たのだが、どうやら開業を考えている先生方へ  
のアドバイスを書くコーナーらしい。はたと困  
った。なぜなら私は父の医院を引き継いだため  
医院建設に関する業者との打ち合わせ、銀行と  
の交渉、職員集め、その他いろいろな事務手続  
きといった大変な作業を経験していないのであ  
る。そこで開業顛末記ではなく平成15年の開業  
から現在までの2年間で振り返り「患者に求め  
られる医院にするにはどうすれば良いか」につ  
いて考えてみた。

### 1. 待ち時間を短く

待ち時間には診察までの時間と診察が終わっ  
て会計までの時間がある。いろいろ努力してみ  
たが、前者を短くするのは難しいため後者をで  
きるだけ短くする様にした。また待ち時間を長  
く感じさせない様、待合室に健康に関する本・  
新聞（一般紙・スポーツ紙）を置き、壁には鼻  
出血の止め方、中耳炎や副鼻腔炎の説明をわか  
りやすく書いた紙を貼る様にした。

### 2. 職員のモチベーションを高める

そのためには私自身が情熱をみせなければな  
らない。院長になると待合室や診察室のちょっ  
とした汚れでも気になるものである。最初は汚  
れに気づいた時点で職員に掃除をさせていたの

だが命令するだけではなかなかついてきてくれ  
ない。何でも職員にさせるのではなく自分で  
できる事はある程度自分でもやる様にしている。  
こちらの行動をみせる事で職員に自然とやる気  
を出させる様にしたいからである。また、最近か  
らではあるが耳鼻科の基本的な知識について勉  
強会を始めた。講義をするのは疲れるが自分の  
ためにもなるので続けていきたいと思っている。

### 3. ニーズに合った治療を行う

「異常はない」あるいは「疾患は治った」と  
こちらが判断しても主訴がとれていなければ患  
者さんは喜ばない。「この患者さんは何をして  
もらいたくて当院に来ているのか」を考えなが  
ら治療にあたるべきである。主訴と疾患は必ず  
しも一致しないので主訴をとってあげる治療に  
主眼をおくべきである。

### 4. 患者にあった治療を行う

同じ疾患でも患者さんの社会的地位、収入、  
家族構成、性格によって治療法・治療薬は異な  
る。教科書的に正しい治療法がその人にとって  
良い治療法になるとは限らない。これは開業医  
になって気づいた事である。

以上、患者に求められる医院にするために必  
要と思われる事を書いたが、実際には「言うは  
やさし行うは難し」である。そこで座右の銘を  
書いて終わりにする。「心が動けば体は動く」

あなたの医療や介護の体験を、

お聞かせください。

(一般の部)と(小学生の部)があります。



—第24回—

心に残る医療

体験記コンクール  
募集 中

部 門(一般の部)1医療部門・あなた自身や身近な人が病気やけがをした時に出会った医療従事者との心温まる交流記、  
2介護部門・介護にまつわる体験記。

(小学生の部)テーマ「病気になるたとき」「好きな医者さん」など医療に関することなる自由。

応募 規 定: 四百字詰め原稿用紙5枚以内(小学生の部3枚以上5枚以内)。作品には表紙をつけて、題名、住所、氏名(ふりがな)、  
年齢(生年月日)、職業、性別、電話番号を明記。応募用封筒に「医療部門」「介護部門」または「小学生の部」と明記してください。  
なお、作品は自作の未発表のものに限ります。

応募 賞 格: 医師を除きます。 応募締切:平成17年10月12日(水)必着 入賞発表:平成17年12月下旬(読売新聞紙上)  
賞 金: (一般の部)厚生労働大臣賞・1名(賞状、表彰額及び賞金50万円) 日本医師会賞・1名(賞状、表彰額及び賞金50万円)  
読売新聞社賞・1名(賞状、表彰額及び賞金50万円) アフラック介護賞・1名(賞状、表彰額及び賞金50万円)  
入賞・7名(賞状、表彰額及び賞金5万円)

(小学生の部) 看護賞・1名(賞状、表彰額及び図書券3万円分) 優秀賞・若干名(賞状、表彰額及び図書券1万円分)  
優秀・若干名(賞状、表彰額及び図書券5千円分)

備 考: 著作権は主催者に帰属し、応募原稿は返却いたしません。

審 査 委 員: 沼合恵子、竹下京子、おじめ正一、岩尾健一郎、松井秀文、田島和行、神田俊博

作品送付先: 〒104-8325 読売新聞東京本社事業開発部「医療体験記コンクール」係 電話: 03(5159)5885