

飽きない空間の演出と細やかな情報提供で 安定した経営を継続



患者を飽きさせない さまざまな仕掛けを院内に

おの小児科は、2015年11月に兵庫県伊丹市で開院。小野英一院長は、長く公立病院に勤務していたが、自分の目指す医療を実現するため、「すべては子どもたちのために」をスローガンに開業を決意した。経営が軌道に乗るまで数年を要する診療所も多くなか、同院は開院から黒字経営を継続している。

その背景には、最新医療機器の完備など、医療サービスを充実させるとともに、順番を待つ子どもを飽きさせないさまざまな工夫を凝らしていることがあげられる。たとえば、玄関には熱帯魚大型水槽が設置され、待合室には鉄道模型が走っている。ドイツ製の玩具などを用意したキッズスペースも完備しており、森をイメージしたデザインが印象的だ。

「子どもだけではなく、お母さんよりリラックスして過ごせる空間にしています。もちろん、ハード面だけではなくスタッフも職種に関係なく、常に患者さんが安心して来院できるように連携してサービ

スを提供するように努めています」と、小野院長は笑顔で話す。

また、比較的休診の診療所が多い木曜日も診療し、駐車場も22台分を完備し利便性を高めているほか、SNSによる情報発信をはじめ、小野院長の似顔絵紹介や、野立て看板、動画サイトへの投稿など、診療所の敷居を限りなくゼロにしようと努めている。

さらに、ベビーマッサージやハンドメイド作品が集まる手づくり市などのイベントの開催なども好評で、現在の患者数は多い日で1日1000人を超え、月当たり2300人を超える。開院からわずか1年で、延べ1万8018人が受診した。また、隣接する尼崎市などからも多くの患者が訪れている。

「公立病院では、集患やサービス向上のために何かをしようと考えるも、現場には決定権がありませんでした。また、たとえ提案をしても、予算などの制約が多く実現困難なことが多々ありました。わかりやすい説明で、子どもが安心して最適な治療を受けられる場をつくりたいと考え、現在に至ります」と小野院長は振り返る。

POINT!

✓ 患者がリラックスできる仕掛けをつくる

待合室に鉄道模型を走らせるなど、患者である子どもやその親が飽きない空間づくりをしている。

✓ 患者の利便性を徹底的に追求

22台分の広々とした駐車場を完備。休診日や診療時間も患者のニーズに合わせて設定している。

✓ 細やかな情報提供を実践

診察ではもちろんのこと、広報誌、疾患ごとのチラシや四コマ漫画などを活用し、疾患の対処法などを周知する。



玄関には大型水槽を設置

森をイメージしたキッズスペース



ホームページなどに掲載している四コマ漫画でも症状ごとの注意点なども解説



小野英一
院長

「さらに診療圏を広め、安定した経営と充実した医療を両立させたい」



おのこ児科
兵庫県伊丹市野間3丁目1-21
TEL: 072-773-6125
URL: <http://www.onokidsclinic.jp/>
診療内容: 小児科

親に安心感をあたえることが小児科では肝要

診療では、親に安心感をあたえるかつ丁寧でわかりやすい説明に注力している。

「小児科で重要なのは、患者さんである子どもに加え、ご両親にいかにか病状について理解してもらい、安心感を与えられるかです。しかし、診察時間は限られています。効率的な方法を模索しなければなりません」(小野院長)

そこで、普段から疾患について知ってもらうための情報提供に取り組んでいる。予防はもちろん、迅速な診察につながるのが狙いだ。広報誌にも季節に応じた疾患の解説を載せているほか、待合室に、発熱、嘔吐、下痢など症状ごとに、原因や対処法、注意点を記

したチラシを設置。また、ホームページは予防接種の情報用など、目的ごとに複数運用しており、メインのホームページには各症状をわかりやすく解説したオリジナルの四コマ漫画も掲載している。

「病院勤務のときは、小児科でも主に心臓疾患を専門としてきました。もちろん、当院でも心臓疾患の患者さんも抱えています。しかし、当院は一般の小児科です。患者さんの多くは、風邪やぜんそくなどで受診します。そのような患者さんに対して、医療サービスで他院と差をつけることは困難。心地よい環境と安心感をあたえるサービスで差別化を図っていきたいです」と、小野院長は語る。今後さらに診療圏を広めていくため、他院がやらないこと、伝えていないことを注視する構えだ。