

医療経営者のための経営情報誌

ハートフル・メディカル旬報

岡税務労務会計事務所

TEL 092-851-3689

FAX 092-851-7403

医療経営者のための経営学

患者本位の医療へ大変身

1. 東京都港区にある国家公務員共済組合連合会虎の門病院といえば、東大医学部の系列下にある、権威主義的なイメージが強い名門病院として知られている。そんなお堅いブランド病院で、時代の先端を走るような患者本位の医療憲章が作られ、医療関係者を驚かせた。
2. 2003 年 10 月に公表された「医師のための入院診療基本方針」がそれだ。その骨子は次のようになる。医療が有害になりうること、医療には限界があることを常に自覚して謙虚な態度で診療にあたり、医療事故が発生した場合には責任を回避せず誠実に対応し、決して虚偽の説明や診療録への虚偽記載をしてはならないという原則を明記。診察は複数の医師がチームを組んで議論しながら進め、単独診療は認めないこと、看護師をはじめとするコメディカル（医師以外の医療従事者）との協調を重視する。特に、コメディカル側に診療内容に疑問があれば、積極的に医師に伝えることを奨励、要請している。患者の診療方針も、看護師や他の職種を交えたカンファランスでの合理的議論で決める。
3. この指針に沿った診療が実践されれば、日本の医療は根本的に変わるだろう。逆に言えば、これまでこのような当たり前のことが行われていなかったから、日本の医療の質は高くなかったことを意味する。指針の意義を一言で言えば、患者本位の医療を目指すことに尽きる。
(参考：「選択」2005 年 5 月号)

医療経営者のための危機管理

8 割超の病院が被害に遭遇

1. 8 割超の病院が過去 1 年以内に何らかの犯罪行為に遭遇している。最も多かったのは患者の所持品の盗難で、約半数の病院で起きている。対策としては 80.6%の病院が「院内には多額の現金を置かない」としている。
2. 犯罪行為に遭遇したもの（複数回答）
 院内での患者の所持品の盗難.....30 件(48.4%)
 駐車場荒らし.....19 件(30.6%)
 自院の金品の盗難（医薬品以外）...16 件(25.8%)
3. 犯罪対策（複数回答）
 院内には多額の現金を置かない.....50 件(80.6%)
 来院者への積極的な声かけを実行...28 件(45.2%)
 防犯カメラを設置している.....25 件(40.3%)
 耐火金庫ではなく防盜金庫を導入...12 件(19.4%)
 (参考：「日経ヘルスケア 21」2005 年 5 月号)

患者の目線に立った医療改革

患者の目がシビアになっている

1. 医療業界はいま、「診療報酬引き下げ」、「窓口負担引き上げによる患者減少」という変革の流れが続く中、患者の目は不祥事に対する糾弾を含みシビアになっており、風評が大きく経営を左右するケースも増加している。基盤のしっかりした大病院でもない限り、マスコミに書き立てられれば一気に屋台骨に響くことになる。
2. 病院経営はある意味、ホテルと重なる部分も多い。立地や建物の構え、部屋の広さや快適さ、飲食店を含むショップやロビー、休憩室などの充実といったハード面。それに従業員の質、接客サービスなどのソフト部分（もちろん患者を治すという医療行為が最重要ソフトだが）、それらの総合ポイントが顧客満足度につながるようになる。
3. 淘汰が進む流れの中で、「他にはないものを」と様々な試みを行い、差別化により成功させていこうとする病院は増えている。まさに病院経営はサービス産業の一業種に向っている。
(参考：「医療経営情報」2005 年 4 月号)

古典に学ぶ

心に充足感があってこそ

「至徳の世は、その行くや^{てんてん}填填、その^み視るや^{てんてん}顛顛たり」

(訳)「至徳の世」とは、理想的な社会。「填填」とは、ゆっくりしてせかせかしない。「顛顛」は、きよろきよ視線を動かさないこと。なぜ理想の社会では、そういう状態になるのか。言うまでもなく。人々がそれぞれの生活に安んじているので、あくせくする必要もないし、人の思惑を気にする必要もないからである。

(参考：守屋洋「老子・荘子」): P H P 研究所