

「患者さんに喜んで頂ける究極のサービス業を目指して。」医療法人社団 友伸会 理事長 堀米先生 にお話を伺いました。

医療法人社団 友伸会

ほりまい のぶやす

理事長 **堀米 伸康**

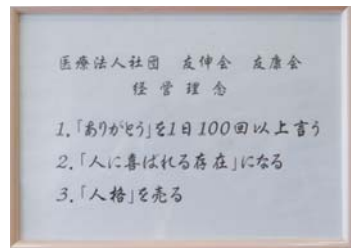


平成5年3月 徳島大学歯学部卒業
平成12年～ ほりまい歯科 開設
平成13年～ 西糀谷歯科 開設
平成14年2月18日 医療法人社団 友伸会 設立
平成14年～ 新宿一丁目歯科 開設
平成15年～ サンライズ蒲田歯科 開設
平成16年～ 中島歯科 開設
平成18年～ 赤羽LaLaガーデン歯科 開設
平成20年～ なりひら歯科医院 開設
平成21年～ あおき歯科医院 開設
平成23年～ 西池袋歯科クリニック 開設
平成23年～ 仙川町歯科クリニック 開設
平成26年～ 自由が丘マリクレールSt. 歯科 開設

医療法人社団 友伸会グループの経営理念

1. 「ありがとう」を1日100回以上言う
2. 「人に喜ばれる存在」になる
3. 「人格」を売る

私どもの経営理念です。



経営理念

“ありがとう”を言った数を数えているわけはありませんが、ドクターを含めスタッフ全員にその意識を徹底しています。

人に喜ばれる存在になることは、そうした行動を実践出来てこそだと思います。

また、「人格を売る」ということは、言い換えれば患者さんにドクター自身の人格を買ってもらおうということに他なりません。治療の際には説明をしっかりと行い、患者さんの不安をなくして最適な治療を提供する。この対応が出来て初めて患者さんから選んで頂けると思います。

私どもが目指すのは、「患者さんに喜んで頂ける究極のサービス業」なのです。

自立できる院長を目指して

現在、医療法人2社で10のクリニックを運営しています。

私自身が最もこだわっているのが、各クリニックの院長選定です。選定にあたり



にしこしや 西糀谷歯科

重視するポイントは、経営理念に合致する人物であることに加え、状況対応能力があることです。

なぜなら、各クリニックの立地、患者層はそれぞれ違います。企業が多い地域はサラリーマンを対象に、新興住宅地域はファミリー層をターゲットにするなど、その地域の特性に合う柔軟なクリニック運営が必要となるからです。

また、各クリニックの独立にも力を入れています。院長を5年程度経験した後、独立を希望するドクターには経営権を譲渡



診察室

し、現在では4つのクリニックが独立しました。

独立後も院長が変わらないため、患者さんにとっては以前と変わらないサービスが受けられるメリットがあります。また、ドクター自身が経営者となるので、クリニック運営に真摯に取り組み、技術やサービス面の向上に日々努力します。

結果、独立後に患者さんのカルテが倍増するなど全て成功しており、これから開業を目指すドクターのモチベーションも必然的に高まっています。

積極的な「人」への投資

毎週土曜日に講習会を開催しています。また、月2回はトップレベルの専門医を招き、ドクターの技術力の向上にも力を入れています。

受講したいと申し出があった講習会・研修会の費用は医療法人で全額負担するなど、今後を担う若いドクターを積極的に支援しています。また、講習の際には、ただ教えるだけでなく、一人ひとりに「実践」してもらいます。実際に自分で行うことで、分かることからです。

業界に先駆けた新設医院

2014年1月に開業した「自由が丘マリクレールSt. 歯科」は、全室個室(ユニット4台)で、CTやマイクロスコープ、手術室など最先端のものを完備しています。そして業界に先駆け、低価格インプラント・低価格矯正をメインに打ち出しました。このクリニックは地域医療に限らず、全国の患者さんを対象にしている点が、他のクリニックと異なる点です。低価格を実現出来るのは、矯正に使っているワイヤーに、従来のものに比べ柔らかくしなやかで、強度が高い新素材を使用しているためです。治療は従来の倍のスピードで行えます。それまで2年かかっていたものが1年に短縮出来るのです。費用も一般的な矯正価格の30～50%に抑えられるため、

患者さんにとっては経済的にも精神的にも負担が軽減されます。開業に先駆け、グループの医院でこの低価格矯正を導入したところ、1日50名程度の患者さんが来院され、好評を得ました。グループ内でトライアル出来ることも当法人の強みではないでしょうか。

現在、医療法人社団 友伸会・友康会グループのスタッフは約70名、内15名がドクターです。最近では女性のドクターが優秀で、現在6名が在籍しています。今回、新規開設する自由が丘の歯科医院も女性のドクターです。

今後の展望

「自由が丘マリクレールSt. 歯科」は、グループのフラッグシップ店の位置付けにあり、私の歯科医師としての集大成の事業です。まず、このクリニックを軌道に乗せ、低価格インプラント・低価格矯正をグループ全体に早期に浸透させたいと考えています。そして、今後は出店を控えて既存医院のリニューアルを行っていきたくと思っています。現在、西糀谷歯科ではキッズルームの併設を進めており、子どもたちにとって通いやすい歯科医院に再編中です。



西糀谷歯科横に併設予定のキッズルーム

私はクリニックを経営するにあたり、医療は“サービス業”だと思っています。技術面だけでなく、人として信頼されなければ患者さんから本当の信頼は得られません。「先生がそうおっしゃるなら」と言って頂き、治療を進められることが、歯科医師としての喜びです。

今後も患者さんとの会話を重視し、歯の悩みを気軽に相談してもらえ、クリニックを目指すとともに、日々進歩する歯科医療の現状をキャッチし、最新で最高の治療を行っていきたくと思っています。

最も親しみのある「歯医者さん」を目指して。

今回のインタビューを通し、治療だけでなく人材育成にも力を入れているのが分かりました。次世代の歯科医を育て、医院経営のスキルも伝えている先生の姿が多く、ドクターに支持されているのを感じました。先生の経営に対する意識の高さを痛感するとともに、患者さん一人ひとりに対する想いが伝わり、この想いが地域の方に選ばれている証拠だと思いました。(若林めぐみ)

——— 大変素晴らしいお話を聞かせて頂きありがとうございました。———

医療法人社団 友伸会

〒144-0034
東京都大田区西糀谷1-23-16クリセントマム1F
TEL:03-3741-1841
ホームページ: <http://www.yuushinkai.com/index.html>

「病名の無い処方せん?!」

本来、薬剤師は患者さんが処方せんを持って来られると、

1. 医師がこの薬を何と言って出されたのかを聞く
2. 患者さんに自覚症状を聞く
3. 処方せんの薬品名を見て病気を推察する

等をして、患者さんの病気を推察して処方せんに記載された薬品の服用方法、保管方法、副作用等、注意事項等を患者さんに説明をした後、お薬手帳に記載します。

医薬分業が本格化した昭和60年頃は、がんや精神疾患等は病名を患者さん本人やご家族に対しても隠す時代でした。当時を思えば、処方せんに病名が記載されていないのは、なんとなく理解できます。しかし、現在は病名を告知し、患者さんも医療者とともに自分の病気の治療に参加する時代です。患者情報を共有して「チーム医療」を行う時代なのです。ではなぜ、処方せんに病名が記載されていないのでしょうか。

初診の患者さんの場合、例えば頭痛や腹痛とか熱があるという症状を訴えてきても、医師でもすぐ病名を判断することは困難です。NHKのテレビ番組「総合診療医ドクターG」をご覧になってもよく分かります。医師が病名を確定するには、患者の状態をよく観察し、当たりをつけて薬の処方を行っています。このため、薬剤師は疑義照会をして、患者さんの状態を医師と共有してサポートする必要があります。疑義照会は、病名の無い処方せんや、病名が確定するまでの処方せんに対しては、薬剤師の必須の確認事項です。医薬品には鎮痛剤等のように症状を治めるタイプと、降圧剤のように症状をコントロールするタイプに大別されます。また、患者さんの年齢、性別、生活環境等々の状態によっても、同じ薬でも説明のポイントが異なります。

限られた医師ではありますが、処方意図を文章にして処方せんに添付してくれる医師も既に出てきています。いずれにしても薬剤師は、患者さんと対面して状態を聞き、また患者さんの反応を見ながら、服薬のサポートをし、患者さんのかかりつけ医と情報を共有化するように日頃から努めなければなりません。処方せんに病名を記載して欲しいのですが、案外、病名の無い処方せんは薬剤師の力量を試しているのかもしれない。



薬剤師 中島 慶八郎
一般社団法人 メディカルスタディ協会 顧問
日本プライマリ・ケア学会会員