

医療法人る・ぷてい・らばん

# 柘みみはなのどクリニック

(愛知県大府市)

## 子どもに特化して複合的な診療を展開 他院との差別化や満足度向上を図る



スタッフが使命感とやりがいを持って仕事に臨むことのできる環境づくりを重視する内藤孝司理事長

### 注目POINT!

#### ① ターゲットやコンセプトを明確化する

ターゲットやコンセプトを明確に打ち出すことにより、他院との差別化や患者満足度の高い診療所づくりを実現している。

#### ② 患者が利用しやすい複合型診療所

皮膚科は患者の要望によって設置。同院だけで耳鼻科、歯科、皮膚科、小児科が利用でき、患者さんの利便性向上と治療の効率化につながっている。

#### ③ スタッフの使命感とやりがいを重視

同院で働くスタッフが使命感とやりがいを持てるよう、使命に沿った提案は積極的に運営に活かすようにしている。

### 子どもが訪れなくなる 診療所づくりに注力

1999年に大手ショッピングセンター近くの土地に開院した柘みみはなのどクリニック。耳鼻咽喉科に加えて歯科、皮膚科、小児科を有する複合型診療所で、子どもの診療に特化しているのが特徴だ。

当初は一般向けの耳鼻咽喉科診療所として開業。内藤孝司理事長は、とにかく患者数を増やすことに必死だったと振り返るが、朝から夜まで診療をするうち、「このままでいいのだろうか」と漠然とした疑問を持つようになったという。

「失敗や試行錯誤を繰り返すなかで診療所における『経営』の大切さを知りました。ただやみくもに診療を行うのではなく、自院のコンセプトをきちんと打ち出し、得意分野に特化した診療所経営に乗り出すことにしたのです」と、内藤理事長は語る。開業して間もなく東海豪雨の被害を受けたり、自分の意見を押し付けたために多くのスタッフが辞めてしまったなど、失敗や苦労を経験したことも経営の重要性を認識する一因となった。

コンセプトを考えるなかで、見

学者に他院に比して子どもの患者数が多いことを指摘され、初めて自院が子どもとその家族に支持されていたことに気付いたという内藤理事長。そのため、さらに子どもたちに喜んでもらえるように彼らに奉仕し、満足を与えることができるよう、力を込めることを決意。内藤理事長は「私も子どもが好きだし、アニメやプラモデルも好き。それなら、自分の得意分野や好きなことを活かして、子どもたちに貢献できる診療所にしようと思ったのです」と話す。

「子どもたちの未来のために世界で一番ハッピーなクリニックを創る!」を使命とし、2012年に小児科を設置。さらに患者からの要望を受けて、昨年には皮膚科も開設した。子どもたちが少しでも楽しく治療を受けられるよう、オリジナルのキャラクターも用意。院内には大型のキッズルームを設け、待合室も広く明るくして常に子どもたちの好きな映像を流すなど、子どもが訪れたいくなる診療所づくりを進めた。

また、それまで15時30分だった午後の診療開始時間は、子どもが来院しやすいように14時30分へと

オリジナルキャラクターが登場し、楽しいづくりの同院のホームページ



↑朝礼は新たな情報を得たり、確認・意見交換をするための大切な場だ

**医療法人・ぶいて・らばん  
柁みみはなのドクリニック**  
愛知県大府市柁山町3-315  
TEL: 0562-46-3341  
URL: <http://hiragi.org>  
診療内容: 耳鼻科、小児耳鼻咽喉科、歯科、皮膚科、小児科



↑歯科ではクイズを用意し、楽しく治療が受けられるよう工夫している

→治療後に回すガチャガチャも、子どもたちの楽しみの一つとなっている



広々としたキッズルームでは、子どもたちがのびのびと遊んでいる

1時間繰り上げた。これが好評で、午後の診療時間にも多くの小児患者が訪れるようになった。

### スタッフの意見を積極的に取り入れる

内藤理事長が診療所運営において最も大切にしているのは、スタッフが使命感とやりがいを持つて仕事に臨むことのできる環境づくりだ。これには、スタッフが診療所の価値観に共感していることが大前提になると内藤理事長。そのため採用時には、スキルの高さだけではなく、同院の使命に共感できるかどうかを重視している。

内藤理事長はスタッフのモチベーションを高めるため、「子どもたちのために」という診療所の使命に沿う提案であれば、スタッフの意見を積極的に反映するようにしている。実際、診療室にタペストリーや人形を置く、クイズを用意して正解したらプレゼントを渡す、治療後にシールやおもちゃ、ガチャガチャなどのご褒美を用意するといった取り組みは、スタッフからの提案を受けてのものだ。

「本来医療機関は子どもたちに

とつて嫌なところはず。スタッフたちは当院の使命をきちんと理解したうえで、子どもたちが少しでも通院しやすく、気持ち良く治療を受けられるための工夫を率先して行ってくれています」

このほか、患者とのコミュニケーションも大切にしている同院。普段の診療においては相手に寄り添って話を聞くだけでなく、治療のために必要であれば時には厳しく伝えるという姿勢を貫いている。さらに、患者の声を経営に活かしたり、ニーズを把握するために年に数回、アンケートも実施。さまざまなかたちで患者とコミュニケーションを図るように尽力している。

こうした取り組みを重ねた結果、同院は多くの人を惹きつけている。「当院に患者として通院していた子どもが成長して今はスタッフとして働いていたり、自分の子どもを連れてきてくれることが何よりうれしいですね」と、内藤理事長は目を細める。昨年には、名古屋市長に柁みみはなのドクリニック大高駅前をオープンするなど、新たな展開にも乗り出した。世界一ハッピーな診療所を目指す同法人の挑戦に今後も注目が集まる。