

### 事例3

## 患者さんと豊かな交流を育む患者会

「松尾クリニック(大阪府)」



院長 松尾美由起先生



インターネットの検索で見つけた、ちょっとびっくりするような患者会の活動記事。そこには、医療プラスチックで患者さんとの関係を形成し、患者さん満足を醸成していくヒントがあるように思えました。

さっそくインタビューをお願いし、「OK」という回答をいただいた時、事務長さんから「前日に、院で生花教室を行っています。いらっしゃいますか？」と聞われました。これは願ってもないお話だと思い、「伺います」と二つ返事で大阪は八尾市へ。インタビュー前日の午前中に「松尾クリニック」を訪ねると、何と、生花教室は待合室で実施。会議室など別室を使つての活動とばかり思っていた私は、驚き半分・楽しさ半分でその様子をカメラに収めさせていただき、更なる興味を掻き立てられつつ翌日、ふたたび同クリニックを訪問しました。

そして、院長の松尾美由起先生に、同クリニックの掲げる「患者に近づき、患者と育てる医療」に立脚した患者会についてインタビューを行いました。

## 250名の患者さんと さまざまな時間を過ごす

同クリニックのコンセプトは、「患者に近づき、患者と育てる医療」です。

まず、これを掲げた経緯を伺いました。  
「1985年、開業した時にまず思ったのは、『納得のいく質の高い診療』ということ。総合病院から独立して開業医になったけれど、診療の質は落とさたくない、設備的にもせいたくとも言えるものを揃えましたし、気持ちの面でもそう思っています。それに加えて、患者さんに対しては、『病気を治す』ということだけを考えていてもだめだという思いがありました。その人の生活とか、人間関係も含めて診ていこうということですね。そうしたら、患者さんから『こんなのがあったらいいな』とか言われたり、逆にこちらから『これはどうか』などと提案することがあって、どんどん広がっていったわけですよ」(松尾先生、以下同様)



患者会の開催報告や今後の行事の予定などを掲載した松樹会ニュース。巻頭には、その時の松尾先生の思いを込めたメッセージが掲載されています。

その延長線上で、患者会も生まれました。

同クリニックの患者会「松樹会」は会員数250名。年に4回、約100名が集まる会を公共のホールなどで開いて、医療に関連したトレンディな講演を聴き、あわせてレクリエーションとして音楽鑑賞やクイズ、ダンスなどを楽しみます。

また、病気や薬のことをもっとよく知ってもらおうと糖尿病教室、心臓病教室、肝臓病教室などの勉強会を開いたり、認知症の予防にと「7555焼き教室」「書道教室」「生花教室」などを、診療時間外に病院を開放して開催しているのです。

そもそも、この患者会はどのようにして始まったのでしょうか。

「寝たきりの奥さんを抱えていたご主人から『おむつを購入したい』という話が出たのがきっかけでした。それから、『患者さんが元気になる会』にしたいという発想になって、講演+レクリエーションというスタイルの定例会を開くようになりました。最初に集まったのは60人ほど。それが、だんだん増

えて今は250人になりました」

患者さんにとって入会する意味やメリットがはっきりしていなければ、なかなか入会者は増えないのです。「松樹会」が大きくなったのは、どんな理由によるのでしょうか。

「大事なものは、楽しい場を作ることですね。私の信条として、『楽しくないと何事も長続きしないので、なんでも楽しくやろう』という考えがあります。だから、定例会は必ず『一部制』にしています。ひとは楽しいことをしましょ』ということにしています。例えば、国立循環器医療センターの先生が高血圧の話したら、その後はクリニックの皆が音楽会をやります。両方に興味があるといってもいいし、音楽会が楽しいから、一緒に行こうよとお友だちを連れて来る方もいます」

## クリニックのスタッフも、 患者会を築く「風土」に

病院を稼働させながら、それに加えて定期的に勉

## 患者会の活動内容

### 定例会

松樹会の定例会の一コマ。2部構成になっており、医療や産科についての講演会の後に、楽しいエンターテイメントが用意されています。そこには、患者さん、松尾先生、スタッフが出演することもあります。



### 七宝教室

診療後の院内で行われていた七宝教室。ここで作成した七宝の中から気に入った作品を、同クリニックで開催する作品展に出展します。

### 作品展

患者会の方々の作品を展示した作品展の様子。



強会や患者さんが元気になる教室を行い、年に4回は定例会を開催するというのは大変なことです。そのマンパワーはどうしているのでしょうか。

クリニックのスタッフは、患者会にどのように関係しているのか気になって質問しました。

「正直なところ、最初はなかなか理解してもらえなかったです。ただ、私は良いことだと思いましたから、患者さんに近づいていろんな話をすると皆さんも変わるし、患者さんも変わるからということから、スタッフを説得しました。それから、賛同者が出てくるのですが、最初は患者会の仕事にも金銭的にベイしていましたが、今では、スタッフ全員が患者会に対して非常に協力的ですし、全員のボランティアです。そうなったのは患者さんの喜びが感じるからだと思いますし、また本人も楽しいからだと思います。患者会の音楽会も「みんなでやろう」ということで、各部署がいろんなことをやってくれるのが、私は本当にうれしく思っています。患者さんとスタッフが一緒になっていることをしていくことが、楽しく

病気を治していくことになる、分かってくる、費用面についても伺いました。

「生花教室の花代などはクリニックで負担しています。七宝焼きは窯など必要なものはクリニックで用意して、材料は各個人で持っていたいでいます。年4回の定例会については、会場費や講師代はクリニックで持ち、通信費や資料代などの実費を700円ほどいただくようにしています。大きい視点で見ているので、決して負担には感じていません」

最後に患者会は「患者に近づき、患者と育てる医療」において、具体的にどんな良い点があるか伺いました。

「患者さんが、私やスタッフに近寄りやすく、話しかけやすくなっていると思います。壁がないというか。患者会の席では非常にリラククスしているの、患者さんが「先生、こはこうしたほうが良いよ」と言ってくれます。そういう話ですぐに対応したほうが良いことは、すぐにスタッフと相談してい

病舎で、月に1回行われる生活教室。患者さんが気軽に参加しています。指導役はボランティアの方で「フラワーセラピー」としてやっています。楽しいですよ」とおっしゃっていました。



から在宅医療に力を入れてきたことで知られています。1996年に訪問看護ステーション「来夢」を開設し、共同で60〜80名の在宅患者さんに対応しています。

しかも、以前から24時間対応の体制を敷いて、患者さんを見守ってきました。

ます。診療の時に患者さんから、「医者の前に行く」と緊張する。でも、松尾先生の前では緊張しない」と言われます。そういう関係を目指しているのです、「良かった」と思います。

実は、松尾クリニックは開業当時

また、2003年にはクリニックを移転し、パワーハビリに取り組むフロアを開設しています。しかも、そのきっかけは患者さんからの要望だったそうです。

ここでは、非常に充実した患者会の運営にスポットを当てましたが、松尾先生とすれば、患者会は目指してきた医療の一つの産物ということかもしれませぬ。

そうであったとしても、取材を行った私としては、患者さんと病医院が診療以外にも幅広くお付き合いできる方法として、患者会は大きな可能性を持っているという感触を得ることができました。

#### 医療法人松尾クリニック

内科・循環器科・消化器科・リハビリテーション科

●所在地・大阪府八尾市北本町2-15-26

●人員体制・医師4名(内、非常勤2名)／看護師13名(内、パートタイム4名)／事務8名(全員非常勤)

その他スタッフ・ケアマネージャー2名、PT1名、ST1名、介護士4名、臨床検査技師1名、運転手3名、栄養士1名