



池上晴彦

●池上内科循環器
クリニック院長

1966年生まれ。筑波大学医学部卒。東京女子医科大学循環器内科入局。国立病院横浜医療センター、東京女子医科大学循環器内科助教、太田総合病院内科・循環器科部長、虎の門病院睡眠センター等を経て2008年池上内科循環器クリニック開業。著書に「3分間診療でも10倍満足する方法―「上手な病院のかかり方」教えます」がある。

受けられませんから、コミュニケーション力のある医者を探すべき」と説く。それを見抜くには、「医者に何か質問してみる」と富家氏は言う。わかりやすく丁寧に答えてくれるか、患者がきちんと理解しているかを気遣っている様子があるかを観察してみよう。

電話対応だけでもよし悪しがわかる

診察前に判断するには、「まずはその病院に電話をかけてみるといい」と池上氏は勧める。

そのとき、「診療時間は？」など看板にひと通り書かれている内容ではなく、「診てもらいたいのだが、何時ごろが空いているか？」など、相手がひと手間かけて考えないと答えられない質問をするという。電話に出たスタッフが、面倒がらず丁寧に対応してくれるかどうかを見極める。「スタッフがモチベーションを高く保って仕事をしているか、患者に満足してもらおうという気持ちがあるか。院長の理念や教育が、そのままスタッフの態度に出る」(池上氏)からだ。病院内が清潔に保たれ、スタッフがいきいき働いているかを見るだけでも、判断はできる。池上氏は、「トイレがきれいかどうか、一つのバロメーターになります。患者に気持ちよく過ごしてほしいという思い、病院への愛着などが、そ

図2 病院に行く前につくろう！ 「予習カード」

現在の状態		名前：山田花子
どこが	お腹	
いつから	3日前の夕方から	
どのような症状か (具体的に)	みぞおちのあたり。 歩行時にひびく	
親・兄弟の体の状態		
1 母親が胃がんにかかり、手術をした		
2		
3		
ふたん飲んでいる薬		
いつから	とくになし	
どのくらい		
食欲はありますか		
ふつう		
睡眠は取れていますか		
5時間ほどで目が覚める		
便通の調子はどうですか		
2日に1回程度		
その他、特筆すべき体の状態など		

出所：「3分間診療でも10倍満足する法」
(池上晴彦著、健康ジャーナル社)

のまま表れますから」と語る。

一方、富家氏は注意すべき病院の条件としてまず、「すいている病院」を挙げる。患者の評判が悪くて経営状態が悪いかもしれないからだ。「いつもすいている病院は、何か問題があることが多い」と言い切る。「待合室が豪華すぎる病院」にも気をつけたい。待合室の豪華さは医療の質に関係がない。

富家氏が「最大のチェックポイント」と言うのは「スタッフの数」だ。「医師・看護師不足のいま、スタッフ数がそのまま治療の質に直結する。スタッフ不足が医療ミスにつながることも多いので、注目すべき」と言う(図1)。

大病院の「地域連携室」で近所のクリニックを紹介してもらうのも手だ。最近は一〇〇床以上の病院の多くに、「地域

医療連携室」などの名称で、周辺の病院との連携を行う窓口が設置されている。その病院で診察を受けていなくても、「糖尿病の持病があるが、〇〇町から通いやすい病院はどこがいいだろうか」など、具体的に聞いてみてください(池上氏)。

池上氏によると、大きな病院は地域のかかりつけ医から患者を紹介されたり、症状が安定した患者を地域の開業医に紹介することが多いため、「どの医者がかかりつけ医になってもらうのに相応しいか」を経験上知っているはずという。

このほか、財団法人日本医療機能評価機構のウェブサイトに、医療機関をさまざまな観点から評価した結果が掲載されている。すべての医療機関が網羅されているわけではないが、参考になる。