

藤原内科の通信簿

平成20年4月26日(土曜日)開催



今回の講演者は
藤原内科院長
藤原正隆
です。

藤原内科の10年

第44回健康教室は「藤原内科の通信簿」と題して、平成20年6月に十周年を迎える藤原内科に通院中の方々にアンケートを実施。その結果を踏まえて、院長がお話しいたしました。

平成10年6月に開業以来、早10年が経過しました。過ぎてしまえばあっといふ間の10年ですが、いろいろな事がありました。京都新聞に取り上げられたり、近畿放送のラジオにも出演しました。また昨年の4月には車が飛び込むという事故もありましたが、幸い怪我人は出ませんでした。

本年6月には、藤原内科のシンボルマークをあしらった一澤信三郎帆布製のエコバッグを作成。通院中の方々にアンケートにご協力頂いた方にお渡しし、大変好評を頂いております。アンケートは現在も実施中ですので、ご協力頂ける方は、早めにお願ひいたします。(アンケートはエコバッグがなくなり次第終了とさせていただきます。)



通院中の皆様にお願ひしたアンケート

今回藤原内科をさらに良くしていきたいと考え、現在通院中の方にアンケートを実施しました。なるべくバイアスがかからないよう、4月14日から4月21日までの期間に来院された方連続

150名全員にアンケート用紙を配布。4月25日までに返送された回答(無記名)を対象に集計しました。アンケートの内容は、待合室で待っているとき、院長の診察、看護師、受け付け事務職員への対応に分けて、気になる点をチェックしてもらったのと、健康教室、院内新聞「どないです」の認知度、および院内処方、シエネリックの使用についての皆様方の意識も調査させていただきました。

回収数は当初の予想をはるかに超え、100名の方から回答頂きました。回収率は67%で締切後に返ってきた分を含めると70%を上回っています。エコバッグの引換券を同封したこともありましたが、この回収率の高さは、通院している方々の医療に対する関心の高さを表しているものだと思います。

回答者の内訳ですが、男性27%、女性48%で、性別未記入が15%ありました。年齢別では、20歳〜59歳が20%、60歳〜79歳が最も多く59%、80歳以上も21%ありました。比較的風邪など急性の感染症が少ない時期であったことも影響していますが、やはりかかりつけ医として、高齢者の健康を預かるという役割が重要であることが再認識されました。

同じように、「今回の受診は?」という問いに、「初めて」と答えられた方は3%、「定期的に来ていたわけではないが、初めてでもない」という方が15%、「定期的に通院(1年未満)」

が12%、残りの70%の方は、「定期的に通院(1年以上)」という方々でした。

藤原内科を選んだ理由では、「家または勤務先に近い」が48%と最も多かったのですが、「知人・家族に勧められた」という方も30%いらっしゃって、大変うれしく思いました。(表1)他の医療機関からの紹介という方も、どうも間違って藤原内科に来られたようなのですが、「(藤原内科に来て)結果はむしろ正解でした。」と書いて頂いた方もいらっしゃいました。

待合室、診察、処置、受付に関して、気をつく点をお聞きした問いでは、70%以上の方が、「特に気になる点はない」とお答え頂き、院長としてはホッとした反面、厳しい「批判」の意見も少ないながらも頂きましたので、これからの反省材料として、日々精進していきたく、気持ち新たにしました。代表的な意見のいくつかについては、今号のQ&A「お答えします」のコーナーで、解説させて頂きましたので、ご覧下さい。

健康教室に関しては、「知っている(参加したことがある)」「知っている(参加していない)」という方が64%で、認知度としてはまずまずでしたが、参加したことがないという方が多い点は、これからの課題かと反省させられました。た

表1.藤原内科を選んだ理由

家(又は勤め先)に近い	48
知人・家族に勧められた	30
インターネットなど	2
「どないです」を見て	2
電話帳を見て	4
他の医療機関からの紹介	6
その他	7
回答なし	1

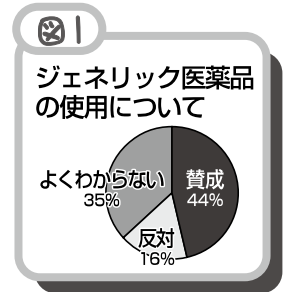




だ(参加したことがない方も含め?)
殆どの方が、「続けた方がいい」と回答して頂いたため、これからも続けていきたいと考えています。藤原内科の健康教室は、皆様が健康に関する知識を得て頂く貴重な場としての存在意義があるものと自負しております。お時間の許す限り、参加して頂ければと思います。

「とないです」は待合室にも置いてあるので、さすがに認知度も高く、「知っている(読んだこともある)」「という方は84%でした。今後についても「続けた方がいい」という意見が圧倒的(72%)で、これも皆様の期待にこたえられるよう、頑張りたいと思っています。

続いて院外処方についてですが、さすがに藤原内科へ通っておられる方は、その便利さをわかって頂いているのか、92%の方が「院外処方をして欲しい」という意見で、「院外処方にして欲しい」という回答はわずか2名でした。医院経営の立場からは、院外処方にする方が非常に「楽」ではあるのですが、この結果を見る限り、皆様のご要望にこたえるべく、藤原内科は院内処方を持していきたいと考えます。最後にジェネリック医薬品について、お聞きしました。数年前にも同様のアンケートを実施したこともあるのですが、その時から皆さんの意識がどう変わってきたかを見る意味もありました。結果は、ジェネリック医薬品の使用に



賛成の方が44%、反対の方が16%、よくわからないが35%でした。(※)その理由をお聞きすると、「賛成」の方の多くが、「効き目が同じなら安い方がいいから」とお答えになりました。また「テレビのCMで勧められているから」「政府が使用を促進しているから」という答えも少なからず認められました。それに対し、「反対」の方は、「効き目が同じとは限らない」「品質、安全性に問題がある」「特許が切れた古い薬よりもっといい薬(新薬)があるのならそちらを使いたい」というところにチェックを入れておられました。私は全てのジェネリックがダメだとはいいませんが、「効き目が同じとは限らない」「品質、安全性に問題がある」のは、事実です。この点も踏まえ秋の健康教室では、ジェネリック医薬品について取り上げてみようと考えています。

藤原内科のこれからの課題(※)

皆様から貴重なご意見を頂いた結果、私もたくさん反省すべき点が見つかりました。これからも皆様に愛され、信頼されるかかりつけ医になれるよう、一歩一歩努力していきたいと考えています。またこのようなアンケートも定期的の実施し、皆様からのご意見を日常診療に反映させていこうと思っておりますので、その節には宜しくご協力の程、お願いいたします。

次回 便秘を科学する

平成20年7月26日(土)開催
午後3時から(午後2時45分開場)
医療法人祥正会 藤原内科 2F会議室にて
講演者は 藤原内科副院長 藤原祥子です

大変身近な疾患の一つ、「便秘」。悩んでおられる方も多いのではないのでしょうか。今回は消化器内科専門医の副院長、藤原祥子氏が意外と知られていない便秘の秘密を、科学的に解明していきます。藤原内科通院中の方はもちろん、藤原内科にかかったことがない方も、どうぞ奮ってご参加下さい。

表2.藤原内科のこれからの課題

- 診療開始時刻をきちんと守ります。
- 療養指導の内容をわかりやすく文章にしたものを作ります。
- 患者様の言葉に耳を傾け、わかりやすい言葉で、丁寧に説明するように心がけます。
- 職員同士の雑談は控えます。
- 血圧を測るだけでよいかどうか、御本人の意思を確認します。検尿、血液検査、心電図、胸部レントゲン写真などを、病態に応じて、年間を通して計画的に漏れないように実施します。
- 駐車場の確保に前向きに取り組めます。
- 待時間のわかるシステムについて、検討してみます。