

第 285 回(1 月)

ポスト医療ビッグバンの病院経営への課題

国際医療福祉大学 医療福祉学部教授 高橋淑郎氏

参加者：検診センターのような施設は、そこが良い施設であるかどうか、ある程度、外からも推定ができる。病院の場合は外から判断つきにくい。企業が、新たにこの世界に入っていくにあたり、良い病院を見極めるにはどこに目をつけるべきなのか。

講 師：外来患者総数の推移。これは病院の優劣を計る上では意味がない。季節変動が分かる、くらいにお考えになった方がいい。外来患者数に占める新患者数の比率こそが凄く重要な指標なのである。新患者数というのは、初診料の取れる患者である。初診料の取れる患者が、その日の外来の何パーセントいたか。それは初診料報酬にとどまらない意味を持つ。つまり、彼らはその病院を選んでくれた患者なのだから。

ただ単に患者数を増やそうと思えば、外来を担当している医師が、「今日はこれをやったから、次回は〇〇をするので来週でも来てよ」と言えば、患者は必ず来る。外来患者数を増やすのは、そんなに難しいことではない。だから自分から選んでやってくる患者がどれくらいいたかが、良い病院かどうかの分かれ目になる。大きな病院であれば、20%以上必要である。小さな病院でも 15%は欲しいところである。

医師の器量は外から見えない。特に、医師の技術的な面は、当たってみないと分からない。しかも理容院と違って、1 回行けば、彼の腕がいいのかどうか判断できるわけではない。にもかかわらず、それが見えるような仕組みをつくっている病院は、ある面、自信がある病院かなと思う。見えないものを見るようにすること。これはサービス業としてはやらなくてはならないことだろうと思う。新患者の比率は 1 例だが、良い病院かどうか。見えないものを見るようにする方法、システムを企業が病院に提案頂くと、病院の院長も喜ぶのではないか。

職員を大切にしているか、も良い病院かを見分ける基準である。1 つ酷い病院に出会ったことがある。職員の更衣室がまるでテント。この病院では、患者は靴を脱いでスリッパに履き変えるが、見てみると、職員が正面玄関から診察場まで下足で歩いていき、タイムカードを押している。職員をちゃんと処遇しない病院は、職員も荒んでいる。

さらに、経営企画室を持っているかどうかにも注目して頂きたい。これからの日本の趨勢をみながら、必要な情報を収集して、自分の病院の方向を決めていく。それをアドバイスする部署は、病院であってもこれからは必要なのである。