

「生活潜在需要を掘り起こす事業開発」

オリコン・メディカル株式会社 事業部長 日高輝明氏

「患者が決めた！いい病院」（関東版－患者9万人アンケート－全1502病院をランキング）には大きな反響が寄せられた。アンケート回答をつぶさに読み、多くの反響をうかがった上で、今、私の考えを述べてみたい。

患者さんの満足度の高い医療サービスとは何か。回答結果には、当然、お医者さんの医療技術にかんする項目がある。病状がよくなった、治った、腕がいい...等である。医療従事者側はこれを中心に考える。一方で、説明が丁寧である、説明に時間をかけてくれる、分かりやすい、話をよく聞いてくれる...そういったインフォームド・コンセントに関わる部分をもって「私はこの病院、先生をお勧めします」と回答した例が実に多かった。

医療技術だけが拡大していくのではなくてインフォームド・コンセントの部分も拡大していく。そういうバランスがあって初めて患者満足度の高い医療サービスである。そう私は確信している。

よく患者本位の医療ということが言われる。例えば、日高「さん」ではなく、日高「さま」と呼んでくれる。患者さんではなく、患者さまと言う。そういうことを徹底している病院がある。しかしこの点で非常に手厚くされることをもって患者本位かという決してそうではない。十分な説明を、丁寧に受けて、納得して、自己決定ができるということが患者本位の医療だと私は感じている。納得するということ、そして自己決定ができるということ、これが本質である。納得して自己決定するプロセスで重要になるのは、どの先生がいいのか、どの病院がいいのかという情報である。

（中略）

当社が今後どういう形で事業展開をするのか。究極のニーズ。それは自分の病状にもっともふさわしい病院はどこか、という患者さんの質問に回答することができる情報である。その究極のニーズに応えるため、患者さんの視点で情報収集して、患者さんと患者さんのご家族が自己決定するプロセスで活用する情報を一番最適な手法で提供したいと考えている。

最適な手法とは、出版・紙媒体以外にも、インターネット、個別のカウンター・サービスというものもイメージしている。その場面で患者さんが必要とする情報を十分な質を確保した上で提供する。

公的機関がなしえないことを民間で実践するというのが当社のスタンスである。日本では、行政もしくは行政に近い機関が、カリフォルニアで行われているように、ランキングしたり、順番を付けたり、いい病院を指定したりということはまず有り得ません。私たちは民間機関として、それを十分な根拠に基づいて公表していこうというスタンスをとります。その場合に重要になるのは、医療機関と一切利害関係をもたない活動であるということ、すなわち第三者の立場を貫くという点である。

（参考）

講師は、冒頭で平成14年末に生活産業創出研究会の報告書から、医療情報関連サービスが飛躍的に発展する可能性がリポートされている以下の分野を紹介している。

- 医療番付
- 医療マッチメーカー
- 納得カウンター
- 医療翻訳者