

## 開業、移転を経てクリニック「第3章」 めまい診療の専門性と医療理念も継承して —時代に即した新たな取り組みも—

長崎市  
江上耳鼻咽喉科・めまいクリニック  
院長 **江上 直也**  
<https://egami-ent.com/>



江上徹也前院長、  
スタッフと

### はじめに

本誌に私どものクリニックの紹介を寄稿させていただくのは今回で3回目になります。第1章は、開院13年目の1995年（平成7年）に「Sub-Specialtyを生かし日常臨床の流れの中で“めまい診療”を組み込む」という見出しで、第2章は、開院32年目に現在の市街地中心部のテナント医療ビルに移転した際の「ワンフロア、バリアフリーの環境を求め新天地で第二の開業医人生」との投稿でした。

開院40周年を迎え、昨年9月に前院長である父、江上徹也より院長を引き継ぎ、このたび、理事長職についても継承する運びとなりました。今回はクリニック開業の第3章として、「継承に至るまでの取り組み」について紹介させていただきます。

### 開業医第3章～継承

クリニック継承に至った私にとって大きな財産の一つであったのは、愛媛大学を卒業後、2000年（平成12年）に加我君孝先生（現、東京大学名誉教授）が主宰する東京大学耳鼻咽喉科教室に入局し、18年間の医局員時代に多方面にわたって多くの薫陶を受けた経験です。

山嵜達也先生（東京大学教授）のご厚情により、2012年から2年半、医局長を務め、2016年から講師、2017年から外来医長を務めました。特に医局長業務は関連病院100人弱の人事の調整、助教から研修医までの医局内の臨床・研究に関わる諸問題の解決、

院内・学部内書類の事務処理、医局員のみならずコメディカルも含めた働きやすい環境整備など、多岐にわたります。誰もが経験できるわけではないことを任せていただいたわけですが、教室を主宰する立場での山嵜教授の思いを学ぶことができたことは、立場は違えども組織を束ねるリーダーとしての礎になっています。

臨床では、耳鼻咽喉科の中のサブスペシャリティーとしてめまいを専門的に学ぶ機会に恵まれたことが、現在のめまい診療の基礎になっています。東大病院のめまい外来では8年間、岩崎真一先生（現、名古屋市立大学教授）にめまい診療の基本から実践的な考え方で丁寧に教えていただき、基礎研究は柿木章伸先生（現、神戸大学特命教授）に師事しました。ストレスホルモンであるバゾプレシンに着眼し、めまい発作を誘発するメニエール病モデル動物の作成や内耳水代謝に関わるアクアポリンの免疫染色などの研究を行い、「メニエール病モデル動物における内リンパ水腫形成に関わるバゾプレシンに関する研究」で学位を取得させていただきました。

二つ目の財産は、長い年月の中で模索を経て築き上げてきたクリニックの伝統や風土です。開院当初からのクリニックの理念は「医学的な根拠に基づいた診断と治療」と「高い志と新鮮な感性をもって医療に携わる」です。一貫したこの医療理念は、医療機関として地域社会に認知・評価され、一つの組織として変化を恐れず、安定した医療経営の好循環につながっていきます。前院長の診療哲学によって作り上げられたスタイルを受け継げる環境に恵まれた

ことに感謝しています。

2018年に郷里・長崎に戻り、4年間診療してきましたが、クリニックを継承するにあたり意識したことを私なりの視点で3点挙げたいと思います。

#### 1. 専門性の継承

開院当初は、耳鼻咽喉科のプライマリーケア医というスタンスでスタートし、移転を経て、めまい診療の専門性がライフワークとして確立され、現在に至っています。図らずも私もめまいを専門にしましたので、クリニックの得意分野を発展させるという観点でめまい診療の専門性を継承するのはサステナブルであると考えました。初再診を合わせた全患者さんのうち、4分の1の患者さんに赤外線CCDカメラ下の頭位変換眼振検査を施行しています。

折しも新型コロナウイルス感染症による受診控えなどで耳鼻咽喉科診療所経営に尋常ならぬ影響が続いている中、2021年におけるめまいの初診患者数は年間1100名余りで、年々増加傾向にあります。めまい疾患自体、社会全体の不安が発症の背景要因になりやすいという側面はありますが、幸いにも「めまいならココに行ってみたら」と勧められたということで受診される患者さんも多く、専門性を継承することの意義を感じています。

平衡機能検査は回転刺激検査・VOG検査（モリタ製作所：ニスタモ21）に加え、東大病院のめまい外来で多くの症例を経験したラバー負荷重心動揺検査（アニマ：グラビコーダGW-31）や、video Head Impulse Test（vHIT）システム（Interacoustics社：EyeSeeCam）を導入し、診断精度をさらに向上させることができるように努めています。後者につい

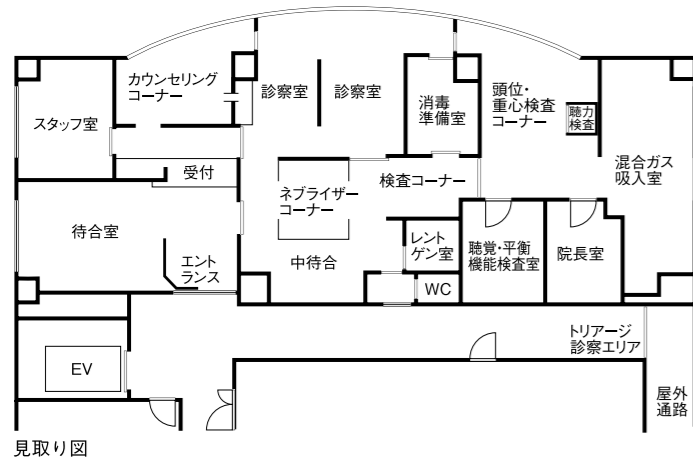
ては、4月の診療報酬改定でビデオヘッドインパルス検査として新たに保険収載されたことは朗報でした。日本めまい平衡医学会の専門会員として学会活動など、今後もめまい専門医としてアカデミズムを失わず責務を果たしていきたいと思っています。

#### 2. 常時2診体制で診療の幅を広げる

めまい診療を専門にする上で、医療経営の観点から最もネックになるのは問診、検査、説明で1人の患者さんに時間がかかってしまうことです。必然的に多くの患者さんを診ることはできず、患者さんが増えても、待ち時間が長くなってしまい、敬遠されることにつながってしまうことがあります。2診体制であれば、患者さんの話をじっくり聞く、説明に時間をかけるなど、めまい診療にかかわらず、多くの開業医の先生方が抱えていらっしゃるジレンマを解決する一手になると思います。

医療スタッフの効率的な配置、教育などにより、高いレベルでのめまい診療を実現させてきましたが、近年、社会の変容とともに患者さんの医療ニーズは変化しており、一方通行の医療では患者さんの満足度は上がらない時代になっていると感じます。患者さん自身にも病気についての知識を深めてもらいながら、医療者と同じ目線で病気と向き合ってもらいたいという私自身の思いを実現させるためにも常時2診体制での診療スタイルにはメリットが多いと実感しています。

診療の幅を広げるという点では、例えばアレルギー性鼻炎に対する炭酸ガスレーザー手術など、外来手術時に1診体制では診療が滞ってしまうことが懸念されます。常時2診体制を構築することにより、



クリニック外ベランダにつながる廊下に設置したトリアージ診察スペース

新型コロナウイルス感染症疑いのトリアージ外来に際しても時間的分離を考慮することなく、トリアージ診察スペースをクリニックの外に設け、空間的分離のみで対応することが可能です。

### 3. 変革はゆっくり時間をかけて段階的に

スタッフには医療人として変化を恐れず、新しいことにチャレンジしてほしいと伝えています。一方、長年のやり方を変える際には、これまで試行錯誤しながら積み重ねてきたことへの配慮と、変革することの目的と意義を丁寧に説明することを意識しました。電子カルテへの移行は当初から念頭にありましたが、最初の1年はこれまでの診療スタイルをなるべく変えないことを意識しつつ、私の診療スタイルをスタッフに理解してもらう時間にあてました。

2年目の2019年、令和へ年号が変わることも追い風に、元号改正の10連休のタイミングで診察室を分離し、半個室化する改装工事を行い、ユニット・診療椅子を刷新しました。このタイミングで画像ファイリングシステム(スリーゼット: EZCap)を先行導入しました。オージオグラム等の検査記録、眼振等の動画記録、電子ファイバースコープ等の静止画像記録に慣れた後、7月を準備期間とし、例年、

来院患者が最も少ない8月に電子カルテ(ビー・エム・エル: QUALIS)に移行しました。メーカーの選定に際しては、視認性、タイピングを極力減らすためのテンプレート作成の応用性および簡便性、価格などを重視しました。

新しいことにも積極的に取り組もうとするスタッフの意識と有能なインストラクターの丁寧なアドバイスのもと、大きな混乱もなく、紙カルテから電子化することができました。

一般的には、院長の加齢に伴って患者さんの平均年齢も上がる傾向があります。当院でも例にもれず地域の特性も加わって高齢化は顕著です。古くから受診されている患者さんの感覚としては、診察を受ける際に「老先生」「若先生」の選択肢があったほうが継承もスムーズに行くのではないかと考え、ゆるやかな担当医制としています。

### スタッフ主導の院内環境整備

患者満足度を向上させるためにも、まずスタッフ自身が自分たちの職場をより良いクリニックにするために意見を出し合い、創意工夫することを行動指針の柱に位置づけています。業務改善のための話し



改装前の診察室



改装後の診察室



半個室化された診察室

5Sチェックシート 診察室(確認者: )	項目	評価	改善点
1	1. 廊下、診察室に必要以上のモノがないか		
2	2. 机、作業机の上のモノがたまっていないか		
3	3. 説明用資料が管理できているか		
4	4. カルタが整理されているか		
5	5. 机、ごみ箱の中が綺麗に保たれているか		
6	6. 机、机の中が整理されているか		
7	7. 机、机の上のモノが整理されているか		
8	8. 検査器具、説明用資料が整理されているか		
9	9. 検査器具、説明用資料が整理されているか		
10	10. 物品の位置をすぐに取り出せる状態か		
11	11. 清掃用チェックリストがあるか		
12	12. 紙を掃除機ですぐにできる状態か		
13	13. 廊下、診察室、待合室の清掃が定期的に行われているか		
14	14. 物品の入れ替えが定期的に行われているか		

5Sチェックシート

合いの中で、職種に関係なくコミュニケーションを取り合うことはチームとして診療の質の向上や接遇の改善につながっていきます。自分たちで作ったことが、患者さんに感謝・評価されることは、仕事に対するやりがいにつながり、自身の成長を感じることで好循環による新たな発展が期待できます。

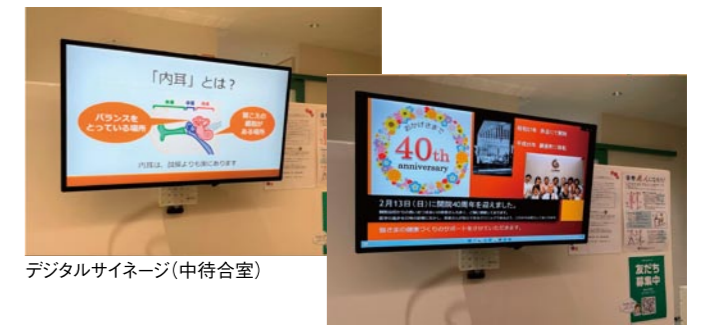
#### 1. 5Sチェックシートによる診療環境整備

移転の最大の成果は、「断捨離」の良い機会になったということを前回の寄稿の際に触れましたが、整理、整頓、清潔、清掃、習慣化(頭文字を取って5S活動と称されています)による診療環境の整備を新しいクリニックの伝統として継承しています。

業務の効率化のみならず、コロナ禍で院内感染対策上も重要性の増したテーマですが、個人による成果のばらつきをなくするための標準化チェックシートを作成しました。院内をエリアごとに分け、ナースとクラークでペアを組み、それぞれの職種の視点で担当エリアのチェックポイントと評価基準を決め、5Sチェックシートを作成することから始めました。達成状況の評価については、担当エリアチームの自己評価と他チームによる他者評価による相互評価をすることで意識の統一を図るようにしています。

#### 2. デジタルサイネージ

いわゆる電子広告ですが、待合室と中待合室に37インチモニターを設置し、パワーポイントで作成したムービーを常時放映するようにしています。待ち時間対策の一環としてスタッフの発案で着手した取り組みですが、内容はスタッフの顔写真入りの自己紹介に始まり、休診案内や自費購入となる物品などの広告も含まれます。掲示物を減らすことにもつながり、環境整備の観点からも優れた媒体です。



デジタルサイネージ(中待合室)

ムービーには他にもスタッフが分担して作成した代表的な疾患や治療の説明、新型コロナウイルスワクチンの解説など多岐にわたるテーマが含まれており、総収録時間1時間程度の力作になっています。

#### 3. LINE公式アカウント

患者さんへの情報発信と集客戦略の一環として、LINE公式アカウントを作成し、診察カレンダーをはじめ、ワクチン接種のスケジュールや季節ごとの診療情報などを発信しています。友だち登録をしてくれる患者さんが増えるほど活用成果が上がるので、診察券にQRコードを印字し、スマートフォンで登録できるようにしました。LINE経由でWEB診療予約やホームページへのアクセスが一元的にできるため、若い世代の患者層の獲得にも有用なツールになると期待しています。

### おわりに

開院して40年、時代や社会の変化に応じて柔軟に修正・補強を繰り返し、患者さんを思い医療に真摯に取り組んでくれるスタッフに支えられ、クリニックは成長してきました。折しもニューノーマルと言われるほどの社会基盤の根幹を揺るがす新型コロナウイルス感染症のパンデミックに直面し、医療界だけでなく、全ての業種において根本的な変革が余儀なくされています。

診療スタイルの変革という観点からは耳鼻咽喉科クリニックでは、従来の処置を中心とした多くの患者さんを診察するスタイルから、疾患に応じて多すぎない患者さんをじっくり診察する診療スタイルへの転換点に直面しているのかもしれない。

最後に、クリニックの伝統を継承できる環境を整えてくれた両親、家族、これまでさまざまにご指導いただいた先輩方に感謝し、これからも一開業医として真摯に地域医療に携わっていく所存です。