

全人的な医療を実践する 「医療よろず相談所」

医療法人社団藤和会あんどろ内科クリニック

理事長・院長 **安藤大樹** (あんどろ・だいき)

あんどろ内科クリニック(岐阜市)の安藤大樹理事長は2017年に診療所を承継し、「ファミリードクター」を理念にかかげる。患者の背景にある「物語」を大切にした医療に取り組んでいるのも特徴だ。プライマリ・ケアの浸透に向け、教育や後進の育成にも力を入れる。安藤理事長に、目指す地域医療の姿をうかがった。



総合診療医として 地域の「ファミリードクター」に

—安藤理事長は2017年にクリニックを承継したのを機に、建物を全面改装されたそうですね。

安藤 当院は曾祖父が岐阜市内の別の場所で開業し、祖父が現在地に移転。父、私と事業承継してきました。建物が老朽化しバリアフリーにもなっていなかったことに加え、私自身が医療機関独特の雰囲気嫌いなので、できるだけクリニックらしくない空間にしたい

と思いました。特にメンタル系の患者さんは医療機関に対する抵抗感が強いので、緊張感がなく、お待ちいただくのにもストレスがないように、院内の床は全面的にフローリングにして雰囲気を柔らかくして、空間をゆったりとさせるなど内外装にはこだわりました。— 貴院は地域医療を支える「ファミリードクター」を理念にかかげ、「医療よろず相談所」をうたわれています。

安藤 祖父や父の姿を見ていたのが大きかったと思いますが、地域

医療は大学の医療とまったく違っていました。専門に特化した大学の医療は非常に大切ですが、そのまま地域医療に還元することは難しいと感じていました。地域医療の役割は、基本的に未病の段階から、患者さんの普段の変化に気づきながら何か大きな変化がないかを確認、あったときは病気にならないようにすることだと考えています。

私は大学で総合診療、「人」を診る「全人的な医療」というコンセプトに出会い、当時マイナーな領域だった総合診療を重点的に学びました。

クリニックを継ぐにあたって、患者さんやその家族に寄り添い、単に病気だけを診るのではなく、全人的な医療を実践しようと決意しました。クリニックでは症状が出たときだけではなく、健康診断や予防接種などの日常の健康管理、ちょっとした健康の悩みなど何でも気軽に相談していただける「医療よろず相談所」を目指しています。総合診療は、原則的に専門性で線引きをする考え方はしませ



名鉄岐阜駅から徒歩約10分の場所に位置する「あんどろ内科クリニック」

医療法人社団藤和会あんど内科クリニック

岐阜県岐阜市東駒爪町5番地
TEL: 085-262-2974 URL: <https://andoc-clinic.com/>
理事長・院長 安藤大樹

診療科目等: 内科、総合診療、生活習慣病、感染症、膠原病、簡易人間ドック
診療時間: 午前診8:30~12:00(月曜から土曜)、夕診17:00~19:00(木曜・土曜は休診)、
夜間診19:00~20:00(火曜と金曜のみ)、オンライン診療14:30~16:30(月曜と金曜のみ)

ん。たとえば、かぜの患者さんに、「ほかに困っていることはありませんか?」と尋ね、腰痛や肩こりなどの相談を受けることは普通にあります。総合診療は患者さんの安心感に最もつながるような医療だと思っています。もちろん、当院で診られない病気は別の専門医療機関などにご紹介します。——現在の患者数や主な疾患を教えてください。

安藤 1日80人ほどで、事業承継したときから25倍ほどに増えました。年齢は10代後半から90歳超まで幅広く、内科が6割、メンタル系の問題を抱えた人が3割、1割ほどは「何科を受診すればいいかわからない」「どこの医療機関に行っても『うちではない』と言われてしまう」といった理由で受診されます。総合診療の柱は『診断学』なので、どの医療機関にかかっても診断がつかないといった人が多く来てくださっています。

当初は地元の人を中心だったのですが、ネットの口コミや知人からの紹介、医療機関からの紹介もあり、愛知や三重、滋賀などからもご来院いただいています。

心療内科を取り入れ 診療の質を向上

——メンタルに関しては、心療内科外来も標榜されていますね。

安藤 大学病院の総合診療外来で診察しているときに、多くの困難症例を診ていました。そのとき

に、おおよそ6割の人が「メンタル面での背景を持っている」というデータがあることを知って、心療内科に興味を持ちました。心療内科の専門医というわけではありませんが、PIP C (Psychiatry In Primary Care) という米国で考案された教育訓練システムで、内科診療の現場での精神科疾患の診療技術を学びました。

開業後も心療内科を取り入れた診療を行うことで、それで受診される患者さんは多いですし、一般の内科の診療所との差別化にもつながっていると思います。

ただ、メンタルの不調を主訴に受診していただく患者さんが多いことはありがたいのですが、私はあくまで“内科医”なので、「身体的な疾患が隠れていないか」といった視点は常に忘れないように心がけています。

なお、PIP Cで得た診療技術を実際の臨床で使ったところ、手前味噌ですが、話の聞き方の技術がかなり向上したように感じました。心療内科の治療を少し加えることで、一般の内科を含め患者さんの満足度が格段に上がることを実感しました。

——特に診察時間が長くなりがち
な心療内科を含め、効率的な診療



吹き抜けが印象的な待合室

を図るためにどういったことを意識されていますか。

安藤 効率的な診療を行うにはかなり経験が必要になるのではないかと思います。メンタルについての診療でもそうですが、総合診療では要点を絞り、かつ出来る限り患者さんの満足度を上げる診察力が必要になります。私が特に大切にしているのは「観察力」「推理力」「説明力」の3つで、20年ほど続けている若手医師への教育場面でも強調しています。

まず観察力とは、患者さんの一挙手一投足にしっかり気を配り、とにかく“観察”することです。診察も含めた観察力です。観察というのは、地域医療の強みだと思いますが、長く患者さんと接しているとちょっとした違いに気がつきます。もちろん、初心の患者さんでも、たとえば歩き方や会話の仕方、場合によっては家族との話し方など、さまざまなところを観察します。

2番目は、観察で得た情報から

推理する推理力です。総合診療ではあらゆる可能性を考えるので、稀な疾患ではないか、コモディージーズだが少し珍しい経過をたどっているのではないかなど、あらゆるパターンを考えられる推理力を養うことが大事です。

そして最も大切なのが、3番目の説明力です。どれだけ技術を持っていても、患者さんに伝わらなければ何の意味もありません。総合診療では、この3つをできるだけ短い時間内に行う能力が求められていると考えています。

——たとえば「観察力」を磨くコツのようなものはありますか。

安藤 観察で一番気をつけているのは、普段と何か違ってないか、何気ない違いを拾い上げることです。そのために会話、特に雑談をするようにしています。特にご年配の方々とは雑談が多いです。

なんとなくですが、患者さんにはその方に対して持っている印象というものがあります。そうした印象や普段の状態を知っていることで、いつもより話すのが少し遅いな、ちょっと今日はそわそわしているな、といったことがわかってきます。雑談は患者さんがどんな状態かという情報や普段との違

いを引き出すのに一番いいのではないかと思います。

雑談の内容はその人の趣味や好きなことなどさまざまです。たとえば「お孫さん、お正月に帰ってこられますよね」とか「お孫さんはもう何歳ですね」といった話は、患者さんにとっては自分だけの情報ですから、ちょっとした特別感を持っていただけるのではないかと感じています。

病気のことを一生懸命聞くのもいいのですが、その人の生活に興味を持つことが、実は患者さんの満足度を上げて、長く通院していただけるとてもいい方法ではないかと思っています。

「物語」を大切にした医療 生活習慣病などに大きな効果

——安藤先生は「NBM (Narrative Based Medicine、物語と対話に基づく医療)」を大切にされているとのことですね。

安藤 そうです。EBM (Evidence Based Medicine、科学的根拠に基づく医療) が基本にあるのは当然なのですが、それだけでは足りないことに気づきました。

大学病院で総合診療医として働き始めた最初のころ、私が師と仰ぐ先生の診療の様子を見ることがあり、患者さんが私のときとは違って饒舌に話されていることに驚きました。その先生がおっしゃった「患者さんの“物語”

を大切にしてください」という言葉をいまでも大事にしています。

患者さんの物語を引き出すための1つとして雑談は有効な手段で、患者さんとのコミュニケーション、ご家族とのコミュニケーションがとても取りやすくなりました。——物語を大切にすることで、具体的にどのような効果があるのでしょうか。

安藤 たとえば生活習慣病の治療には非常に効果があると思います。「食生活を改善し、お酒、タバコを控えましょう」と単に言っても、患者さんは頭ではわかっているけれども実際にはできないことが多い。患者さんとの雑談を通じて物語を知ることで、その人がこれぐらいならできるのではないかという提案をするようにしています。たとえば塩分を減らすために、大好きなラーメンのスープを全部残してくださいというのは難しいのならば、まずは半分残しましょうというようなことを一緒に考えます。

「これはできそうですか?」と問いかけたときに、「難しいと思います」と答えたことを無理強いるのはやめたほうがいいですし、仕事が夜10時に終わる人に対して、夕食はなるべく早めにとってくださいといっても困難です。

タバコを40年吸っている人に、40年前の男性の喫煙率は7～8割で喫煙は当たり前だったという時代背景を知らずに、禁煙してくださいと言っても、今更感があるわけです。現在1日20本吸っているのであれば、来月は19本に、その翌月は18本にしましょうかというような現実的な、実践可能な提案をするようにしています。



シンプルで落ち着いた診察室

- ① 心療内科の技術を採り入れ
患者満足度向上
- ② 「観察力」「推理力」「説明力」
の3つの力を重要視
- ③ 患者の「物語」を引き出す診療

プライマリ・ケアの浸透へ 教育や後進の育成に注力

——現在、経営面での課題はありますか。

安藤 地域医療を支えていくなかで、どうしてもご年配の患者さんが中心になります。そういうご年配の患者さんも当然大切なのですが、持続的な経営をしていくためには、同時に若い世代、これから長く通っていただける人をいかに確保するかが課題です。40～50代ぐらいに重点に置いて、メディアへの取材対応やブログでの情報発信を積極的に行っており、特に感染症の情報発信に力を入れています。総合診療では特に感染症の診断が重要になりますから、そこを押し出して発信しています。

そうしたなかで新型コロナウイルス感染症の拡大があり、多くの患者さんを診ました。数年経った現在、そのときの患者さんが今度は高コレステロール血症や高血圧などの生活習慣病で通ってくださっています。さらにご家族も何かあれば来てくださる。若い世代の感染症などの急性期の疾患を丁寧に診ることで、その後のリピーターになっていただけるように目指しています。

——各種検査にも力を入れておられるようですが。

安藤 総合病院は常に混んでいますし、心理的なハードルも高いですから、地域の方々に気軽に検査を受けてもらえる機会を提供できればと思っています。病気の早期発見につながるのももちろん、何も問題がなければ安心感にもつながります。検査を通じて当院のこ

とを知っていただくという狙いもあります。実際、検査を機に当院に通われるようになった患者さんは少なくありません。

検査内容は多岐にわたり、多くのオプション検査を用意しています。一般の健康診断では見つけにくいがんの検査なども充実させています。もちろん、必要のない人に保険外診療をすすめることはありませんが、必要性があると考えられる患者さんに対しては適切な検査を提案しています。

——地域医療を支える上で総合診療医の役割をどうお考えですか。

安藤 私自身が開業医として総合診療、プライマリ・ケアを実践するなかで、総合診療は地域医療に絶対に必要なもの、患者さんのためになる医療だと確信しています。特にコロナ禍で強く感じたのは、本来は地域でプライマリ・ケアを実践する医師が、コロナが疑われる患者さんの大部分を診察すべきだったと思いますが、結果として病院の救急外来に殺到してしまいました。当初は情報も錯綜していましたし、不安感も大きく、医療従事者とともに病床が不足する事態を招き、日本の医療の脆弱さが露呈したと実感しました。

ただ現実問題として、岐阜市でも総合診療やプライマリ・ケアの普及がまだ不十分です。地域医療のなかで、すべての開業医が総合診療医や家庭医である必要はありませんが、一定のエリアに1人、総合診療を知っている医師がいていただきたい。「困ったときにあそこに行けばいい」という医療機関が地域にあるのが理想です。ようやく大学で総合診療を学んだ医師

が地域に出はじめてきたので、これから着実に増えていくと期待しています。

一方で、地域医療ということの継続性を考えたとき、教育が大切になります。医療界では、まだまだ先輩の背中を見て学ぶところが多いので、育成にしっかり取り組んでいくことが大事になると考えています。確実に地域医療が充実することになると思うので、プライマリ・ケアを伝える教育の、その場の確保に努力しています。

具体的には、近隣の総合病院で若手医師に対して定期的にレクチャーを行ったり、医学部の学生を外来に受け入れたりしています。最近は全国の医療者が自身の伝えたい内容を投稿するプラットフォームの運営チームから依頼を受けて、勉強会の動画を投稿しています。今後は研修医の先生を積極的に受け入れ、マンツーマンで教育を行っていく予定です。

私1人で助けられる患者さんの数には限りがありますので、次の人、そのまた次の人と、プライマリ・ケアが伝わっていけばどんなにいいだろうかと思っています。自院の経営とともにそうした活動を続けて、この地域の医療に貢献していきたいですね。

(2024年12月25日/ライター 田之上 信/
写真提供 医療法人社団藤和会あんどう
内科クリニック) 