

馬車道レディスクリニック
理事長 院長 池永 秀幸 先生

患者さんとの信頼関係を重視し 環境整備とスタッフ教育に尽力 16年目を迎えた不妊治療専門クリニック

晩婚化や働く女性の増加などのさまざまな社会変化を背景に、不妊治療を受ける夫婦が増えています。それにともなって不妊治療専門クリニックも増加してきましたが、馬車道レディスクリニック（横浜市）・院長の池永秀幸先生は、「当院が開業した2001年は、全国でまだ10施設もない状況だった」と振り返ります。今回は、不妊治療専門クリニックの草分け的存在のひとつである同院で、開業時から現在までのクリニックの運営についてお話を伺いました。

院長判断で整えた医療環境 最新治療を行う施設として地域にも貢献

— なぜクリニックで不妊治療を行おうと考えたのですか。

池永理事長・院長（以下敬称略） それまで私は大学病院の勤務医でしたが、日頃から、大病院のシステムは不妊治療には向いていないと考えていました。たとえば、大学病院では曜日ごとに担当医が違いますが、不妊治療では排卵日の前後で診察に来る必要があり、担当医の曜日に合わせて予約を入れるわけにはいきません。そのため、多少ではあっても医師によって診立てや説明の仕方が違うこともあり、不信感を持つ患者さんもおられました。不妊治療は1年以上通って結果につながることもありますから、途中で治療を中断してしまわないよう、医師との信頼関係は不可欠です。複数の医師が診る体制は見落としをカバーできる利点はありますが、治療の性質上、一人の医師が一つの治療方針に則って治療を行えるクリニックの体制の方が、治療成果が上がると考えていたのです。

— 継続することは不妊治療では重要なですね。

池永 やはり若い方が生殖能力が高く成功しやすいので、中断せずに早く治療を進めた方がよいということもあります。私は施設側は利便性も考慮し、治療継続を支援する環境整備が必要だと考えていましたが、クリニックであればそのた

めの投資や変更も院長判断で迅速に進めることができます。

— その考えを開業でどのように具体化されたのですか。

池永 まず、当時すでに増えていた働く女性の通いやすさを考え、大都市周辺でアクセスが良く、勤務先からの通院が便利このビルで開業しました。診療時間も、昼休みや退社後に通院できるように、午前診を13時まで、午後診は19時までとし、土日の午前も診療としました。こういった時間帯で行っている施設は少ない時代でしたので、通いやすいと好評でした。また、待ち時間が長いと通いづらくなりますから、完全予約制とし、効率的な診察と会計の待ち時間短縮のために、電子カルテとそれに連動した最新のレセコン、さらに予約システムも導入しました。高額ではありましたが、私が必要だと判断し、期待通りの成果がありました。

— 最新の治療装置も開業時から整備されていますね。

池永 はい。大学病院では購入までに時間がかかるうえ、不妊治療でしか使用しない装置はどうしても後回しになりがちでしたから、地域貢献も考え、最先端の治療を行うクリニックにしたいと考えていました。今では大病院とクリニックで設備の差はほとんどないはずですが、当時は中核病院から体外受精や顕微授精の紹介患者さんも多く、最新治療ができる施設として地域でポジショニングを確立していました。

— では、経営は順調に進んだのでしょうか。

池永 このような努力が奏功し、また、病院紹介の本で患者満足度が高い施設の2位になったこともあり、半年から1年で患者さんが急増しました。しかし、予想外に一挙に増えたので準備ができず、予約は半年先、待ち時間は2時間になって待合室から患者さんがあふれるなど、目指したクリニックからかけ離れた状況に陥ってしまったのです。そこで、とにかく患者さんにご不便をおかけしないようにと3フロアを4フロアへと拡大して待合室にあて、スタッフも増員しました。その後は専門クリニックが増えたこともあって徐々に落ち着き、キャパシティに見合った数で安定して推移しています。

不安を残したまま次の治療に進まない—— 挙児につながる熱意とスタッフ教育

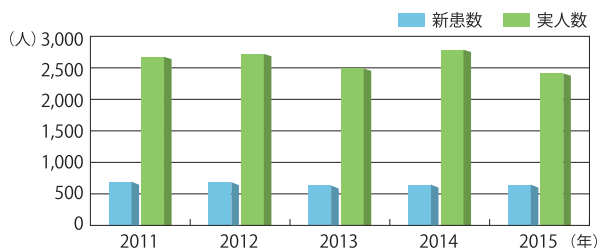
—— 不妊治療の難しい点はどこでしょうか。

池永 患者さん本人だけが治療の対象ではないことですね。生殖は夫婦で成り立つものですから、ご主人の身体面や2人のライフスタイルも含めて考えなければなりません。たとえばご主人の出張やEDなどの理由で、排卵日にタイミング法を行おうとしても難しいことがあります。しかし、不妊治療は時間勝負ですから、事情が変わるまで待っているわけにはいきません。そこで、可能な時に精子を採っておいて凍結し、排卵日に合わせて人工授精することを提案します。また、女性の排卵日を確認するためには診察が必要ですが、仕事などで来れないという時には、排卵検査キットを渡して自分で確かめてもらうなど、必ず次善策を考え出します。事情はそれぞれの方で違うので、いわばオーダーメイドの治療と言っても過言ではありません。装置や技術とは違い、こういった提案がどれだけできるかは施設の個性として現れるところです。スタッフにも、“患者さんが治療に来るのが楽しみだ”と思うクリニックになろう”と奮起を促しています。

—— スタッフの方々の理解と自主性は大切ですね。

池永 スタッフも、それぞれの立場で積極的に動いてくれています。たとえば、受精卵の分割状態や凍結保存した余剰卵について知りたいという患者さんは多いのですが、当院ではただ画像データをお渡しするのではなく、当院独自の「卵のメモシート」を使い、採卵の結果を胚培養士が面談して説明しています(図2)。これは、患者さんの理解と満足のために、胚培養士が自ら始めた取り組みです。

図1 患者数の推移



近年は患者数は安定して推移。施設は6フロアに拡大されたが「キッズルームは今後の課題」と池永院長。スタッフは看護師7名、胚培養士5名、受付4名の計16名と、開業時の3倍になった。全員が患者さんと接するため、話しやすいように院長以外はすべて女性とのこと。

—— 患者さんも直接説明を聞く場があると安心ですね。

池永 信頼関係が不可欠ですから、“不安を残したまま次の治療に進まない”をモットーに、ほかにも患者さんが相談しやすい環境づくりに努めています。初診時には私の診察前に看護師が面談を行います。高度な生殖医療を含めてどこまでの治療を希望されているかなど、治療開始に向けて患者さんの考えを紐解いていくことで、不安点に気づかれることもあります。また、患者さんにもっとも近い立場で接する受付では、患者さんの表情がいつもと違うと感じれば、「何か気になることがありましたか」と必ず声がけをしてくれています。それを機に、「実は」とお話しいただけますし、次からは受付で相談されるようになっています。電話での質問や問い合わせも受け付けていますが、これも患者さんが不安を残さず進むためのフォロー体制で、小守事務長を中心によくやってくれています。

—— 小守事務長、現場ではこういった不安や質問があるのでしょ。

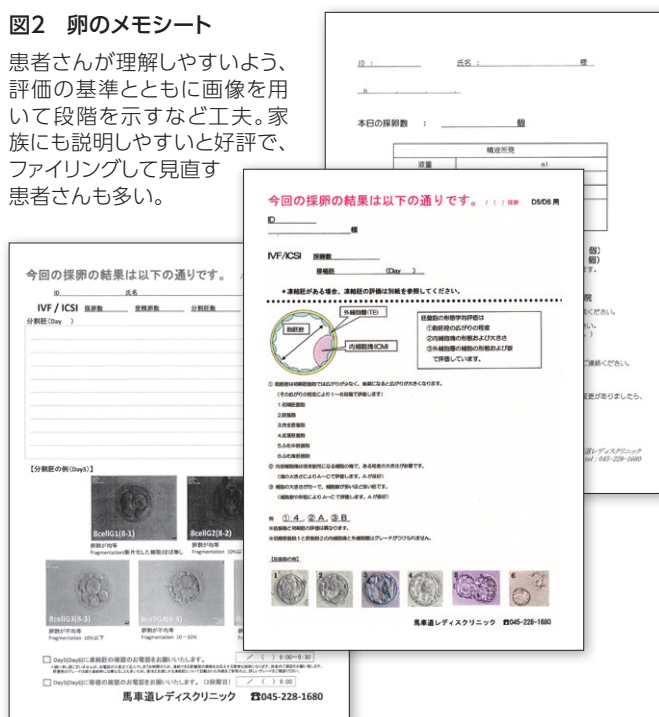
小守事務長(以下敬称略) 検査内容や、助成金の仕組みに關しての問い合わせが多いですね。治療費については、不妊治療は金額が不明瞭なイメージがありますし、治療が長くなると費用もかかりますから、開業当初から明細書のついた領収書を発行してクリアに示してきました。

—— スタッフの細やかな対応には、教育も必要ですね。

小守 外部の接遇研修に参加させたり、NPO法人日本不妊

図2 卵のメモシート

患者さんが理解しやすいよう、評価の基準とともに画像を用いて段階を示すなど工夫。家族にも説明しやすいと好評で、ファイリングして見直す患者さんも多い。



カウンセリング学会の「不妊カウンセラー」の資格を取るなど、患者さんの相談をいつでも傾聴できるよう、教育への投資は惜しみません。これは院長の方針によるものです。

—— 運営状況はスタッフで共有していると聞きました。

小守 はい。毎年年末には、各部署で1年間の業務結果をまとめ、研究発表会を行っています(図



馬車道レディスクリニック
事務長 院長秘書

小守 昌美 氏

3)。受付は、新患の年齢層、待ち時間、来院の多い時間帯などを割り出し、看護師は妊娠統計を分析します。クリニック運営に携わっているという自覚を促すことが狙いで、モチベーションにつながるだけでなく、次年度の運営改善にも役立てることができます。もちろん、改善点については患者さん目線がもっとも的確ですから、患者アンケートでいただいたご意見は必ず検討・反映しています。

不妊治療は社会貢献 1万人を目指してより質の高い治療を

—— 不妊治療への意識は変化してきたと感じていますか。

池永 意識は高まっていると思います。ただ、医学的にみて不妊症だと思われる方の8~9割、つまりほとんどの方が、気づいていない、または仕事の都合やご主人が育児を望んでいないなどの理由で治療に至っていないと思われます。また、開業当初は30代の患者さんの割合が圧倒的に多かったのですが、最近は20代と40代の方も増えてきました。30代になると女性も会社で重要な仕事を任せられ、不妊治療と仕事の両立は難しいのでしょう。40代になって、もうタイムリミットだと治療に來られるのです。

—— 20代の方が増えている背景はどうお考えですか。

池永 これは情報量の増加によるものですね。クリニックも増えていますし、インターネットにはいつでもアクセスできますから、昔に比べれば不妊症かもしれないと疑う人が多いのだと思います。当院も、情報の重要な発信源として、開業時からホームページを立ち上げました。問診票で受診ルートを確認していますが、圧倒的に多いのは「ホームページなどで見て」、という回答です。特に、当院で妊娠された方のネットでの口コ

図3 スタッフによる年末恒例の研究発表会

発表したデータは、ファイルにまとめて待合室に配置。患者さんは同院の治療の状況などを、いつでも自由に見ることができる。



ミは影響力が大きいですね。

—— 最近、ホームページを
リニューアルされたそうですが。

池永 今はスマートフォンでも情報が得られる時代なので、スマートフォン用の立ち上げと同時にリニューアルしました。SNSでの情報発信も開始しましたが、これは不妊予備軍と呼ばれる方が多い今、不妊治療を早く開始するためにも、特に若い方に当院を身近に感じていただくためです。今後は“不妊ドック”も展開したいと考えていますので、そのためにも若い女性へのアプローチはひとつの課題です。

—— 最後に、今後の展望についてお聞かせください。

池永 女性が子どもを生まない選択をするなど、価値観も多様化しています。少子化が進んで人口が減少する中で、不妊治療は社会貢献の役割もあると、責務を感じています。当院で妊娠された患者さんの数はすでに約7千人になろうとしていますので、1万人を目指してこれからも質の高い医療を提供していきます。不妊治療には忍耐力が必要で、患者さんは治療の途中でいろいろなストレスを感じていますから、そういったケアも引き続き重視しながら、小守事務長はじめスタッフが丸となって、患者さんに信頼されるクリニックであるよう引き続き努力していきます。



CLINIC
DATA
クリニック
概要

医療法人 秀晃会
馬車道レディスクリニック

院長／池永 秀幸
所在地／〒231-0012
神奈川県横浜市中区相生町4-65-3
馬車道メディカルスクエア5F

開設／2001年

<http://www.bashamichi-ic.com/>



Bayer

資料請求先

バイエル薬品株式会社
大阪市北区梅田2-4-9 〒530-0001
<http://bayer.co.jp/byl>