第10回 **診療所事務長の仕事術**

診療所事務長はどんな仕事をしているのか。そんな疑問に、一般社団法人診療所事務長会のメンバーが答える。10回目は、医療法人ロングウッドの竹入沙知氏だ。

職員の自主性を引き出す業務分担と権限移譲を実行

竹入沙知氏

医療法人ロングウッド事務長

たけいり・さち●大学卒業後、管理栄養士として大手調剤薬局に就職。その後サプリメント関連ベンチャー企業の経営企画職を経て、医師25人の大規模診療所新規開院に携わる。同院で事務長代理を務めた後、2015年より現職。前田クリニック立ち上げから法人化、増患にともなう敷地拡張、鍼灸院開設までを主導する

当院は、2015年に大阪府吹田市に開院。糖尿病内科、循環器内科、内分泌内科に加え、漢方専門外来や心臓リハビリテーション、アロマセラピーなどの専門外来を設け、鍼灸院の運営も行っています。1日の外来患者数は約95人。職員は医師9人、管理栄養士9人、看護師6人、医療事務5人のほか、理学療法士、臨床検査技師、鍼灸師、健康運動指導士、ヨガ療法士など、総勢35人が在籍しています。

私は事務長として開院当初から携わっていますが、初めは「業務の仕上げはすべて自分が行えばいい」と仕事を抱え込み、人事、経理、総務、広報の細かな業務から各部署（看護師、管理栄養士、医療事務）の管理まで、「何でも屋」として一手に引き受けていました。

しかし、開院半年後に妊娠が判明し、産科主治医から長時間勤務の是正を指示されたのを機に、業務が停滞。院内は混乱し、多数の退職者が出てしまいました。

結局、出産直前まで働き産後6週で復職したものの、夫は単身赴任で不在のなか、保育園へのお迎えのため18時には退勤。子どもが発熱し勤務中に呼び出されることもしばしばで、業務は再び停滞。職場を混乱させ、わが子に無理を強い、自身も体調を崩したことで、事務長の仕事を再定義する抜本的な見直しを図ることとなりました。

まず、日常業務の棚卸しと整理から始めました。業務の仕上げは「各部署で完結させる」ことを基本に職員に仕事を割り振り、一定の権限を委譲しました。困ったことがあれば相談や報告を受け、再試行を促したり指示を出したりしましたが、徐々に職員も自身で課題解決を図れるようになり、相談は減っていきました。結果、離職率は下がりました。

さらに、フラットだった組織体制を、各部署に主任を置くピラミッド型に変更。私と主任が密に連絡をとり、院長の方針や現場の業務報告を相互共有する機会をつくることで、院内の状況を把握できる仕組みを整えました。これにより、私1人が走り回るよりも意思伝達がスムーズになり、組織の拡大もしやすくなりました。

最終的に、現在の私の担当は、各部署の管理や外部取引先との折衝、広報、新規事業立ち上げ、ミーティング運営のみです。突発的な出来事が起きた場合には調整や対応を行いますが、普段は院内を歩き回り、昼食時は院長や勤務医、職員とよく話すことを心がけ、定時で退勤しています。

また、産前・産後の苦い経験から、ワーク・ライフ・バランスに重点を置く制度活用を推進。分業や権限委譲を進めたことで、互いの仕事をフォローしやすくなったこともあり、男性職員の育休取得と女性職員の産育休取得・復帰率は、現在、100%を達成しています。

事務長の仕事は、院長の方針にできる限り添い、そのなかで職員が働きやすく、働きがいを感じられる環境や条件を整えることだと、今の私は考えています。それが、間接的に患者さんや地域医療への貢献、職員の成長と法人としてのさらなる飛躍につながっていくと信じています。

一般社団法人診療所事務長会
https://cl-manager.com/
2016年1月発足の診療所事務長の会。診療所事務長や院長などが集まり月1回の勉強会を開催しているほか、日々の仕事についても互いに助け合っている

60_仕事術.indd 60 2020/05/26 17:15