第12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。12回目は医療法人社団奉志会の八木耕介氏だ。

複数診療所の在宅診療部門を包括的にとりまとめる

八木耕介氏

医療法人社団奉志会
在宅診療部事務長

やぎ・こうすけ●精神保健福祉士として約9年間精神科病院に勤めた後、東証一部上場企業に転職。新設部署の立ち上げなどに携わり、執行役員・東京支店長などを歴任する。2020年3月より医療法人社団奉志会新規事業開発部に転職。同年6月より在宅診療部事務長職に異動となる

2020年6月に着任したばかりの新米事務長です。事務長職は多岐にわたると聞きますが、私が勤める組織も、御多分にもれずユニークです。

私は、医療法人社団奉志会大西メディカルクリニックをはじめ、4つの診療所の在宅診療部の事務長という役割を担っています。よって、1診療所の管理業務というよりも、複数診療所にまたがる1つの部門のマネジメントが主なミッションです。日々、右往左往しながら仕事に取り組んでいます。

私に求められているのは、組織基盤の安定と売上増だと考えています。そこで、まずは在宅医療とは何かを根本的に理解し、現状の課題を洗い出すことが必要だと思いました。早速、医師や看護師の方々に話を聞かせてもらおうと、面談に協力していただきました。課題だけでなく、やりがいや魅力、意義なども把握するため、ドラッカーが説いているように、「われわれの事業は何か」を問いかけることから始めようと考えたのです。

面談で皆さんから教えてもらったのは、「在宅医療は基本的に一生のおつき合い。治すことが目的の『治療』ではなく、生活を支える『医療』だ」「たとえ治療が望めなくても、患者様にとって何が幸せなのかをご本人やご家族、地域の関係機関の皆様と一緒に考えることが大事」ということでした。

闘病などつらいことも経験されたであろう人生で、自宅に戻ってからは、なるべく穏やかに過ごしていただけるようお手伝いすることが、「ああ、この人生でよかったな」と患者さんが感じることにつながっていくのだと信じて、医師や看護師が向き合っていることがわかりました。

「幸せ」の定義は人それぞれだと思いますが、人生の最期に患者さんが感じる「幸せ」に少しでも近づけるようにサポートするのが、在宅診療の仕事なのかもしれません。大きな社会的意義と責任がともなう事業なのだと、実感することができました。

こうした文言を当部門の共通理念にしたいと、早速会議で提案しましたが、「時期尚早」との判断で採用には至りませんでした。私としては自信をもって提案したのですが、経営陣との認識の違いがあれば実現することはなく、その違いをすり合わせていくことが事務長業務では肝要だなと感じた瞬間でした。

以後、組織や事業、経営陣の考えについて把握できるまではマクロな動きは控えて、各診療所内の、たとえば、スタッフ同士の対人関係などミクロな課題への対処に注力するようにしています。目の前の課題を一つひとつこなしていくことで、見えてくるものがあるはずです。

今後の展望は、経営陣と認識合わせをしながらですが、やはり、部門としての理念をつくりたいと思います。理念は目指す場所であると同時に還る場所にもなるので、ぜひとも必要だと考えています。また、在宅部門にフィットする組織構造を構築して、部門拡大をするためのブランディングにも、少しずつ着手していきたいと考えています。

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