第17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。17回目は、精神科・心療内科クリニックのミドルマネージャーを務める安宅潤司氏だ。

診療報酬外の問い合わせに対応 ニーズに応える新規事業をつくる

安宅潤司氏
医療法人桐葉会
中之島フェスティバルタワー・
さくらクリニックミドルマネージャー

あたか・じゅんじ●大学卒業後、現法人に入職し、勤務しながら看護学校を卒業。卒業後は看護師として、急性期病棟、訪問看護ステーションに在籍。2014年法人の新規事業として設立された中之島フェスティバルタワー・さくらクリニックに異動。リワークデイケア、外来業務に従事。現在は、法人内EAP会社『フォルテ』の代表取締役も兼務

当院は、大阪屈指のビジネス街・中之島のオフィスタワー「中之島フェスティバルタワー」にあります。隣接の「中之島フェスティバルタワー・ウェスト」を合わせると200テナント、1万人超が就労。また、中之島エリアの日中の労働人口は、ホワイトカラーを中心に13万人と言われています。

当法人はこれらの立地を背景に、①心療内科クリニック、②復職支援を行う「リワークデイケア」、③メンタルヘルスに特化した従業員支援プログラムを行うEAP企業「株式会社フォルテ」――の3事業を展開しています。私はミドルマネージャーとして、この3事業をとりまとめる交通整備のような役割を担っています。主に企業からのイレギュラーな問い合わせに対応し、どの部門で対応するかを判断しています。

たとえば、企業からの問い合わせが多いのは「リワークデイケア」です。リワークは、企業の休職者が職場復帰をするためのリハビリの場です。職場復帰の前には、原則として、人事・総務や上司の方にクリニックに来ていただくのですが、「もう完全に治ったのですか？」「薬はもう飲まなくてもいいんですよね」などの疾病理解に乏しい質問をされることがよくあります。その場合、復帰後の配慮点だけではなく、「休職者がどう病気と向き合っているか」「今後どういった経過をたどるのか」など、病気の本質について、医師が中心となり十分に説明するようにしています。企業側への“メンタルヘルス教育”も、復職支援の大きな意義だと考えます。

開設から6年、これまで100社以上の企業に「リワークデイケア」をご利用いただきました。数年ぶりに来院した企業の担当者が、メンタルヘルスへの理解を深めておられるなどの変化を感じると、とてもうれしく思います。

一方、人事総務担当者から、「メンタル不調者が出たがどう対応すればいいか」「産業医を探しているのですが……」「ストレスチェックが義務化されたと聞いたのですが……」など、多種多様な問い合わせも舞い込みます。

開院当初はノウハウや体制、ネットワークが十分でなく、お断りする案件もありましたが、その後も企業からの問い合わせは続いたため、診療報酬外のサポートを行う「株式会社フォルテ」を設立しました。人事・総務への相談対応だけでなく、産業医委託業務、ストレスチェック実施、復職診断（リワーク）、メンタルヘルス体制構築支援、セミナー、相談ダイヤルの運営などを行っています。

現時点の当院のノウハウや体制でも解決できない案件を、時には依頼されることもあります。ただ、基本的に、その場でお断りすることはありません。今は対応できなくても、相談を受けたからには対応できるようにしていくことが私の仕事であり、それができなければ、大都市型心療内科クリニックは存在意義を失うのではないかと考えています。

どんな問い合わせにも対応できる体制を整え、ニーズに応えられる新規事業を立ち上げ、軌道に乗せるために日々走り回っています。

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