第24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。第24回は、ないとうクリニック事務長の小野美由紀氏だ。

地縁ない場所での分院開業 在宅患者の集患に注力

小野美由紀氏

医療法人桜会
ないとうクリニック事務長

おの・みゆき●医療事務の資格を取得後、内科、整形外科にて10年間、受付リーダーとして、会計、入力、レセプト業務に携わる。出産を経てパートスタッフとして消化器内科、整形外科にて5年間、外来、入力、レセプト業務を担当。2015年、現法人に正職員として入職。本院で2年間勤務後、17年、分院のないとうクリニック立ち上げと同時に事務長に就任

当院は、兵庫県に本院を置く医療法人桜会の分院として、2017年に大阪府豊中市で開業しました。内科、循環器内科、整形外科、リハビリテーション科を標ぼうし、開業前から外来患者さんの大半は高齢者という予想のもと、外来に通えなくなってからもフォローするため、在宅医療を展開する準備も進めていました。

本院は兵庫県のため、地縁はまったくありませんでした。「種を蒔かないと芽は出ない」と自分に言い聞かせ、開業前から介護事業所、訪問看護ステーション、病院などへ院長とともに挨拶に回りましたが、近隣には訪問専門診療所も多数あり、芽はなかなか出ず、開業後も昼休みには挨拶回りを行い、当院の存在を知っていただくための営業を続けてきました。

また、近隣のヘルパーさん、ケアマネジャーさん、訪問看護師さんなどを招待し、「茶話会」も開催しました。ざっくばらんに情報交換をする場を設けることで、地域の情報や、どんな対応が求められているのかをリサーチするよい機会になりました。

さらに、茶話会という形をとったことで話しやすい雰囲気が生まれ、「在宅患者さんの状態が悪く医師に相談したが、診察が忙しくて対応してもらえなかった」「医師の対応が遅くて介護保険更新の意見書の提出が遅れて申請できなかった」など、率直な話を聞くことができ、とても参考になりました。

そこで当院では、介護保険の意見書は届いた当日、遅くとも翌日には郵送できるよう、院長の手の空いたタイミングを逃さず記入してもらったり、ご家族や訪看、ヘルパーさんから病態変化の連絡があればすぐに緊急往診できるように、私が間に入り連絡が滞らないようにしています。

往診の窓口業務を私が一括して担当することで、連絡ミスやミスコミュニケーションを防ぎ、院長には診療に専念してもらう体制を敷いています。

ご家族やケアマネさんからの相談や依頼はまず私が聞き、院長へ病状の説明をして判断を仰ぎます。訪問診療の開始後も、多職種と患者さん一人ひとりの事情を共有し、院長の往診が必要な場合や相談事項は、空き時間を狙って確認しています。それ以外の心配事は、私と多職種の方々で共有し、患者さんにフィードバックすることもあります。とにかく、なるべく早く、誠実に対応することで信頼関係の構築を優先してきました。

訪問診療は、午前・午後の外来診療の間に対応しているので、どうしても件数は限られますが、各々の患者さんの自宅の方向やルートから移動時間にムダがないように曜日で分け、私の運転のもと、院長・看護師とともに1日3～4件訪問しています。

1件ずつ丁寧に対応してきた結果、少しずつ新規の依頼も来るようになりました。患者さんからは「先生の顔を見たら安心したわ」と言っていただくことも増え、開業から4年経ち、訪問診療も少しずつ軌道に乗ってきたと実感しています。このつながりを大切にしながら、まだまだ事業を拡大していきたいと思います。

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