第26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26回目は、医療法人社団日翔会の松本健太郎氏だ。

在支診第1号を皮切りに分院展開を推進する

松本健太郎氏

医療法人社団日翔会事務長

まつもと・けんたろう●「おばあちゃん子」だったことから高校生時代に介護の仕事を志し、7年間介護事業所で介護職として勤務。事務長候補として現在の法人に転職後は、訪問診療事業の立ち上げに従事。診察補助やクラーク業務、訪問診療用車の運転、営業活動などに取り組み、2019年に事務長に着任

当法人は、大阪府茨木市にある二次救急病院を母体としており、約8年前から、母体病院の在宅診療事業の立ち上げおよび運営にかかわっています。

当時は、今ほど訪問診療が知られていなかったため、地域で広報してもなかなか理解してもらえず、玄関先で追い払われたり怪しまれたりしたこともありました。そうしたなかで、依頼や相談をいただければすぐに説明にうかがい、契約書の作成から届け出、訪問中の診察補助、クラーク業務、車の運転まで、医療従事者以外にもできる仕事は私が何でも担当しました。

4～5年かけて少しずつ訪問診療の認知度が高まり紹介や依頼が増えてきた段階では、より効率的に患者さんを診療するためのスケジュールの組み立て方を試行錯誤したり、夜間のオンコール体制についてスタッフの意見を聞いたりして、24時間365日体制の整備を進めました。最終的に、まず看護師がオンコールを受け、必要に応じて医師が対応するスタイルに落ち着きました。

そして最近、新型コロナウイルス感染症の拡大により、医療機関の外来は一時的な患者減に見舞われましたが、逆に、訪問診療の依頼はぐんと増えました。そこで、関西全域に訪問診療ネットワークを広げるべく、コロナ禍の2021年12月、京都府向日市に当法人第1号の在宅療養支援診療所を開設しました。関西全域への拡大は、以前から構想はありましたが、新型コロナが追い風になりました。

開設準備では、母体病院の勤務医の紹介で開業志望の医師を採用し、まずは母体病院の在宅診療事業に携わってもらいました。それと並行してテナントを探しつつ、事務や看護師の採用活動もスタート。当法人の求人サイト経由で応募者の面接を行い、採用したスタッフは順次母体病院の在宅診療事業にて研修期間を設けました。

採用基準としては、緊急連絡や患者さんの病態急変などの突発的な出来事が多いため、経験年数よりも自分で考えたり臨機応変に対応しようとしたりする姿勢があるかどうかを重視しました。

また、患者さんのもとに出向くため、時間と手間がかかるのが訪問診療です。効率的にスケジュールを組み立てたり、業務が特定の人材に偏ったりしないようにするなど、患者さんを第一に考えながらも経営効率も意識する必要性は、採用・研修時だけでなく常時伝えるようにしています。

在支診第1号を開設して約1年が経ちましたが、施設を中心に患者数は順調に伸びています。現状は医師1人のため、キャパシティーは多くて400人ほどが限度ですが、引き続き、近隣施設や住民への広報活動は続けていく予定です。

また現在、2院目となる在支診の開設に向けて準備を進めており、来年には3院目のオープンも視野に入れています。京都府内で3診療所を展開すれば、分院同士で人材や備品の融通ができるようになるなどスケールメリットを活かせる環境が整います。

京都でも「訪問診療といえば日翔会」と言われるように、地域へ根差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