第27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27回目は、つるた内科クリニックの鶴田かよ氏だ。

新型コロナをきっかけにオンライン診療を導入

鶴田かよ氏
つるた内科クリニック事務長

つるた・かよ●IT企業で5年間社長秘書として、役員のスケジュール管理・手配、株主総会の準備、人事、会議資料・データ資料の作成などに従事。その後、2年間、外資系製薬企業の事務部門に勤務し、人材採用や関連事務に従事。鶴田芳男院長と結婚後、6年間の専業主婦を経て、2017年9月つるた内科クリニック開業と同時に事務長に着任

当院は、兵庫県伊丹市で内科・循環器内科を標ぼうし、糖尿病や生活習慣病、呼吸器疾患など内科全般を診ている診療所です。商業施設のクリニックモール内に位置し、若年層から後期高齢者まで幅広く診察しています。

内科診療所のため、昨今は新型コロナウイルスの感染拡大とともに増加する発熱患者さんへの対応には苦慮しました。未曽有のウイルスということもあり、スタッフと一緒に話し合いながら、これまで対応を考えてきました。

たとえば、発熱患者さんと一般患者さんの診察時間による分離や、発熱患者さん専用の待合スペースの新設、再診患者さんは一時的に電話再診で対応など、どうにかして安心して受診していただける環境を整えようと必死でした。

そのなかで、コロナ禍をきっかけに導入に踏み切ったのが、オンライン診療システムでした。以前にも検討したことはあったのですが、高齢患者さんにはハードルが高いだろうと感じ、対面診療に注力してきた経緯がありました。

しかし、新型コロナの感染拡大が進むにつれ、「発熱患者さんはオンライン診療のほうが身体の負担が少ないのではないか」「オンライン診療にしたほうが他の患者さんが安心して来院できるのではないか」という意見がスタッフから出てくるようになりました。そこで、複数のシステムを比較検討した結果、メドレー社のオンライン診療システム「CLINICS」を、2020年秋に導入しました。

開始当初は、近隣の医療機関で受診できなかった他府県の患者さんからの問い合わせや、オンライン診療後に患者さんの近隣薬局を探しての処方薬の手配など、対面診療ではなかったイレギュラーな対応も一時的に発生。予約枠の設け方なども試行錯誤し、現在では、対面診療と調整しながら30分に1人の予約枠で落ち着き、最近になってようやく、院長を含めスタッフ全員がオンライン診療に慣れてきたと感じています。

感染予防の観点から、今は1週間以内に37度以上の発熱があった方は、原則電話、またはオンライン診療でご案内しています。

若い患者さんだけではなく、当初懸念していた高齢患者さんについても、オンライン診療を受けてくださっています。対面診療と異なり、足腰の調子が悪い方でもご自宅で受診できるほか、ご家族の送迎負担も減るといったメリットもあり、ご家族がスマートフォンの設定や操作などをサポートされている場合も少なくありません。患者さんやそのご家族も、オンライン診療に慣れてきていると感じます。

この1年間、前例がないからこそスタッフと何度も話し合いましたし、新たな取り組みの導入・運用、そして軌道修正を繰り返してきました。これにより、第一線で働いているスタッフの意見がいかに信頼に足るものかということも、改めて実感することができました。

新型コロナの完全な収束はまだ見えませんが、今後も、患者さん、スタッフがともに安心できる環境づくりに努めたいと思います。

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