第33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33回目は、泉州メンタルクリニックOasisの森昭久事務長だ。

業務の効率化や見直しを進め医師の負担を軽減

森　昭久氏
医療法人悠和会
泉州メンタルケアクリニックOasis事務長

もり・あきひさ●大学卒業後、医療法人に就職。介護老人保健施設や病院で約7年半、相談員として勤務した後、別法人に転職。クリニックでの事務職、ケアプランセンターでの介護支援相談員、病院での地域連携相談員などを経て、2020年11月より現職

当院は2020年11月に大阪府岸和田市で開業した、心療内科、神経内科、精神科の診療所です。現在、医師1人体制で診療しているため、診療所の長期的な事業継続には院長の負担軽減が必要だと考え、開院以来、積極的に業務の見直しを行ってきました。

①書類作成の効率化

まずは、医師の書類作成にかかる時間や労力の削減に取り組みました。診断書や診療情報提供書など医師が作成しなければならない書類は多々あり、診療時間中に対応すると診療が止まってしまうため、診療後や休憩時間、休日を割いて作成することもありました。

これを省力化するための一つが書式データの整頓です。「検査用」など目的ごとにひな形や定型文を作成し、日付や病名を更新するだけで作成できるように整えました。

また、訪問看護指示書や傷病手当支給申請書に関する書類など、医師以外でも作成できるものについては事務スタッフに作成作業を担当することに決めました。特にこれらは作成頻度が高く、院長の残業時間を増やしていたからです。事務スタッフが作成した書類を院長が確認するというフローにしたことで、院長の書類仕事を減らし、休憩時間もきちんと休息に充て、診療終了後は速やかに帰宅してもらうなど、院長の残業時間削減にもつながりました。

②事業展開の見直し

次に取り組んだのが、在宅医療部門の縮小です。開業時はスタートダッシュの意味も込めて積極的に在宅患者を集患しましたが、外来患者が増えるにつれ、常に24時間365日態勢で外来・在宅を同時並行で行うことが院長の大きな負担になっていきました。

改めて収益内訳を確認したところ、院長が得意とする持続性抗精神病注射薬剤の処方による収益が一定数見込めたことから、在宅部門を縮小しても経営的ダメージはないと分析しました。そこで、当面の間、新規の在宅患者さんの受け入れは見合わせ、既存患者さん中心に切り替えました。

③多職種連携の強化

外来患者が増えても診療の質を担保するため、リワーク施設の臨床心理士や訪問看護師、ケアマネジャーとの連携を強化し、診察室以外で得られた患者情報をカルテに記録して共有・活用できる仕組みづくりに取り組みました。病院であれば多くの職種が在籍するため各職種が収集した情報をとりまとめることが可能ですが、人員が少ない診療所では、情報収集の手段が院長の問診のみというケースも多々あります。

しかし、病態変化の迅速な把握や症状改善のための環境整備などは多角的な情報が求められ、診察室での問診だけでは情報が足りない場合もあります。多職種からの情報を一元化し、より多角的アプローチを可能にしたことで、診療の質向上だけではなく、効率化にもつながりました。

今後も、課題を見つけ次第改善を続けていきます。将来的には、非常勤医師を増員し院長の負担をさらに減らすとともに、外来や在宅の機能拡充をし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