第35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35回は、おかざき内科クリニックの岡崎裕理子事務長だ。

強いチームをつくるためのワークショップを導入

岡崎裕理子氏
おかざき内科クリニック事務長

おかざき・ゆりこ●大学院卒業後、大手広告代理店にて営業職に従事し、クライアント向け勉強会や社内新人教育研修なども担当。院長の開業決意を機に現職。物件探しから資金調達、医療機器選定、内装デザイン、人材採用など一連の開業業務に携わる

内科・脳神経内科診療所として兵庫県西宮市に2022年2月、当院は開院しました。

神経難病を専門としていますが、これまで院長が救急病院や訪問診療でも培った経験を活かし、一般内科から生活習慣病、小児科、外科、訪問診療まで幅広く行っています。

私は、院長が開業を決意したころから事務長として開業準備にかかわってきました。院長は、「地域の寄合所」のように気軽に立ち寄れるアットホームな診療所を目指していて、その理想を実現するには、患者さんと接する時間が多いスタッフの力が何よりも大きいだろうと思っています。

そこで、事務長として、開業準備の段階から採用・定着などの人事面を重視し、常に“強いチームづくり”を意識してきました。

たとえば、開業前研修といえば、通常は業務の習得に重きを置くと思いますが、当院では、研修初日にワークショップを取り入れました。院長と私のほか、看護師1人、医療事務2人の少人数ではありますが、ゼロから一緒に診療所をつくっていくのですから、チーム力が必要です。3時間かけて、以下の3つのテーマごとに、スタッフ全員が付箋に自分の考えを具体的に書き出していきました。

①診療所のビジョンを掲げて、メンバーが同じ方向を向くために

⇨「患者様にとって大切だと思うこと」「患者様とどのような関係・かかわりを持ちたいか」「自分が病院でしてほしいこと・うれしかったこと」「印象に残っている病院」「患者様にどんな診療所と言われたいか」

②一緒に働くメンバーを理解するために

⇨「どんな組織・チームでありたいか」「どんな環境で働きたいか」「どんなことを大切にするチームでいたいか」

③スタッフの仕事に対するモチベーション・満足度を高めるために

⇨「どんな自分でありたいか」「憧れの人は」「どんなことができるようになりたいか」「どんなことが好きか」「どんなことに喜びを感じるか」

このワークショップで大切にしたのは、院長からの意見だけでなく、スタッフからも考えや価値観を発表し、全員で共有することです。

院長の思い描く、理想とするビジョンにスタッフの考えや価値観を加えていくことで、スタッフ全員が診療所の理念をより深く理解し、かつ、当院に愛着を持ってもらえたのではないかと思っています。実際、お互いの距離が近くなり、開業後の業務が非常にスムーズに進んだと感じました。

また、ワークショップを通して、スタッフの仕事に対する考えや価値観を聞くことができたので、今後、仕事への満足度を高めるためのサポートにも注力していきたいと思っています。

開業してまだ半年。事務長としても半人前ですが、院長の思い描く理想を実現するため、院長の一番の理解者であり、かつ、院長とスタッフの潤滑油のような存在になれたらと、日々努力しています。

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