第36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36回は、歯科2院を運営する医療法人幸加会で事務長を務める阪口和也氏だ。

法人初の事務長として業務分担を進める

阪口和也氏
医療法人幸加会事務長

さかぐち・かずや●大学院卒業後、複数の物流会社に勤務。現場を経験後、7年間経理業務に従事。その後、医療法人に転職し、事務長として8年半勤務し、事務部門を確立。2022年4月、現医療法人に事務長として転職。診療所事務長会では広報を担当している

京都市内に歯科診療所を2院運営する当法人には歯科医師、歯科衛生士、歯科技工士、歯科助手、事務の総勢29人のスタッフ（うち2人は育児休暇取得中）が在籍し、法人全体の患者数は1日当たり90～110人です。

本院は京都府京田辺市で四半世紀にわたり診療してきましたが、2021年に徒歩30秒の場所に分院を開設しました。これにより、労務などの事務業務が増えたため、私が法人初の事務長として入職することになりました。

それまでは、院長が医師としての診療や講演活動のかたわら、人事労務を含む一とおりの業務を自身で担当されていましたが、スタッフ数が多くなったことを機に組織の強化を図るため事務長を採用することにしたようです。

入職直後の私にまず求められた役割は、「労務業務」「受付の業務軽減」「機器トラブルへの対応」でした。加えて、院外で院長が主催しているセミナーの「運営サポート」でした。

そこで、最初に私が行ったのは事務業務全体の見える化です。まず第一歩として、時系列で綴じられていた書類群をカテゴリー別にファイリングすることでした。書類を整理することで、院長から求められた仕事を迅速かつ確実に行える環境を整えるためです。

「労務」「受付」「機器トラブル」とファイルを分け、過去の書類もさかのぼって整理しながら、発生しそうな業務を大まかに把握していきました。

たとえば、労務業務は2診療所になったことで量が倍に。就業規則の変更、36協定など労使間の必要な説明、勤怠管理、入退職関連など、診療時間内外を問わず社会保険労務士から院長宛に連絡が入り、診療に集中できないことが負担になっていました。

そこで、社労士事務所との連絡窓口はすべて私が担当することにしました。今では、診療中に社労士の電話が院長へ入ることはなくなり、診療に専念できる環境を整備できたのではないでしょうか。

続いて、受付業務では、どんな業務に困っているのかをヒアリングした結果、「小口現金精算にかかる業務全般」「贈答品に対するお礼状、請求書など経理で必要な書類の管理」といった業務は私が担当し、スタッフは本来の受付業務と役割分担を行いました。

機器トラブルに関しては、院長や勤務医の方々が対応していましたが、手が空いたときにしか対応できなかったため、設備関連のトラブルが発生した場合はすべて私が対応することにしました。結果、診療中でもすぐに対応できるようになり、発生から復旧までのレスポンスが早くなりました。

入職から4カ月が経過し、今では些細なトラブルから診療報酬請求、クレーム対応など、あらゆる相談ごとに対応しています。

当初求められた仕事に加えて、決算書や診療報酬の数字に関するデータ化および分析、ホームページのアクセス解析・分析なども進めており、今後の経営判断をより精度の高いものにして、診療所の発展に貢献していき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