第40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40回目は、整形外科うるしたにクリニックの片木康二氏だ。

診療所事務長としてスタート 小さな改善から着実に進める

片木康二氏

整形外科うるしたにクリニック事務長

かたぎ・こうじ●新卒で急性期患者を扱う救急拠点病院に看護師として就職。8年間急性期医療に従事した後、呼吸器疾患を持つ患者が多く来院する亜急性期病院で7年間、看護師および管理職業務を経験。救急拠点病院勤務時代に、ともに勤務していた現院長の誘いを受け、2022年10月より現職

当院は整形外科を標ぼうし、高齢者を中心に1日200人前後の患者さんが来院されます。院長は気さくな性格で、診察室から患者さんの笑い声が聞こえてくることも多々あります。受付、リハビリスペースも同様で、スタッフ一同明るい雰囲気がモットーの診療所です。

当院は、もともと2018年に医療法人隆由会の分院として開院しましたが、22年10月に承継・独立したのを機に、私が10月から事務長に就任しました。これまで病院の看護師として働いてきたため事務長として仕事をするのは初めてです。働いていた病院の事務長を思い返すと、責任者会議の場でしか顔を合わせる機会のない「現場とは疎遠の方」という印象でした。

一方、診療所事務長のロールモデルとなったのは、承継元である医療法人隆由会の事務長です。現場との距離が近く、スタッフとの信頼関係が強い方で、このような事務長になりたいと考えました。

そこで、早く自院の雰囲気に慣れてスタッフとの信頼関係を築き、現場をよく理解した事務長を目指そうと、診療時間内は看護師として働き、現場の様子を把握することから始めました。そして、休憩時間や診療後はレセプトのとりまとめに取り組んでいます。今まではレセプトを細かく見ることがなくまだわからないことばかりですが、請求漏れや訂正がないよう、他のスタッフに質問したり自分で調べたりしながら勉強中です。

また、環境や設備についてスタッフの要望をまとめ、院長と相談しながら最大限改善することも私の役割です。毎朝の調整や責任者会議などで意見を吸い上げるほか、一人ひとりにヒアリングし少しずつできることから改善に取りかかっています。

たとえば、受付時の検温や消毒について、従来はスタッフが手作業で行っていましたが、その間に受付が混みあってしまうという意見があり、検温消毒器を導入して自動化しました。受付の混雑が解消され、スタッフが他の業務に取りかかれるようになりました。

また、診療中は各部署に1台インカムを導入し情報共有を行っていましたが、部署に1台では足りないという指摘があり、台数を増やしてリハビリ助手なども装着するようにしました。施術中にリハビリスタッフの手を止めることがなくなり、以前よりもスムーズな情報共有が可能になりました。

小さなことではありますが、こうしてできる改善を重ねていくことで業務の効率化を図ることが可能になるとともに、職員の心に余裕が生まれます。職員の余裕のなさや焦った表情を、患者さんは敏感に感じとるものです。患者さんへの気配りや目配りにも余裕が生まれ、結果として患者満足度向上につながり、再診や口コミによる来院者数の増加、ひいては売り上げ増加にもつながっていくだろうと思っています。

そのためにも、現場で起きていることを理解して効率化を進めるとともに、今後も、スタッフが本来持っている技術や能力を最大限発揮できるような職場づくりに、取り組んでいきたいです。

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

(C) 2023 日本医療企画