第45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45回目は、かめいクリニックの小野美由紀氏だ。

院長交代による体制変更をスムーズにサポート

小野美由紀氏

医療法人桜会
かめいクリニック事務長

おの・みゆき●医療事務の資格を取得後、内科・整形外科にて10年間、受付リーダーとして、会計・入力・レセプト業務に携わる。出産を経て、パートスタッフとして消化器内科・整形外科にて5年間、外来・入力・レセプト業務を担当。2015年、現法人に正職員として入職。本院で2年間勤務後、17年、分院の立ち上げと同時に事務長に就任

ないとうクリニックは2017年に大阪府豊中市で内科、循環器内科、整形外科、リハビリテーション科を標榜する診療所としてスタートしましたが、前院長との契約満了にともない、21年12月に新院長が就任。22年6月には院名を「かめいクリニック」に変更し、診療科も内科、リウマチ科、整形外科に改めて診療しています。

院長の交代は前院長との契約時からわかっていたため、予定時期の約1年前には新院長の採用を開始しました。医師派遣会社を通じて応募のあった複数の医師と理事長が面談し、亀井哲現院長に着任いただくことになりました。

亀井院長には着任半年前から本院で研修を受けてもらい、3カ月前からは当院で前院長の引継ぎを受けながら診察に携わっていただく形で移行を進めたため、休診期間を設けずスムーズに進んだと感じています。

患者さんのなかには院名や看板が変わったことに気づかない方も多く、院長の交代を理由に通院をやめた患者さんもゼロでした。もちろん、新しい診察券の発行やカルテの引き継ぎなど、院長交代の件はスタッフがきちんと患者さんにも説明していたのですが、特に高齢の患者さんについては同伴するご家族に説明する場合が多く、患者さん自身は気づいていなかったケースが少なくありませんでした。それほど、診療面での移行がスムーズだったと言えるでしょう。

亀井院長はスタッフとのコミュニケーションにも積極的だったので、スタッフとの関係構築にも大きな問題は生じず、院内も体制の大きな変更もなく移行できました。

また、現在の体制に移行後は整形外科の疾患対応の幅が広がり、簡単な手術も受け入れ可能になったりリウマチ疾患の患者さんが増え、治療前の検査・診断も対応することで、増患・増収にもつながっています。

ただ、日によっては待ち時間が長くなることも増えてきたので、最近では亀井院長とも相談し、受付スタッフが事前に来院目的や症状などをヒアリングし診察へつなげる体制へと変更することになりました。患者さんによっては医師以外のスタッフに症状を話すことを嫌がる方もいるため、どこまでヒアリングするかは現在、模索している最中です。

また、医師は診察室にいるため、診察中はスタッフの様子を共有することも私の仕事だと思っています。誰がどんな仕事をしていて、どのように診療所の運営に貢献してくれているのか。休憩時の雑談では見えない情報を随時伝えて、院内やスタッフへのさらなる理解に寄与するように努めています。

リウマチ患者さんのニーズはまだまだあり、外来・訪問診療両方で問い合わせが増えています。ホームページでリウマチ疾患への対応を発信しているのはもちろんですが、地域のケアマネジャーにも周知を重ね、お困りの在宅患者さんへ訪問診療先を広げていきたいと思っています。

新しい院長が持つスキルや知識をフルに活かしていただけるような環境づくりに、引き続き注力していきたいと思います。

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