第48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。48回目は、たかはしクリニックの高橋博美事務長だ。

業務スケジュールを分析 スタッフの適正配置を行う

高橋博美氏
たかはしクリニック事務長

たかはし・ひろみ●大学卒業後に管理栄養士の資格を取得。大学病院病理部で助教授の研究助手として5年間勤務。妊娠出産のため退職。３人の子育てを経て、幼児教室講師として仕事を再開。８年間の勤務を経て、同院開業準備期間から事務長に着任。開業準備から組織マネジメントまで幅広い業務を担当する

2014年、大阪狭山市に開院した当院は、泌尿器科、内科、人工透析内科を標ぼうしています。私は開業準備から事務長として、門前薬局探しから資金調達、内装デザイン、人材採用・教育まで携わってきました。

振り返れば、人材の問題には常に頭を悩まされてきました。短期間で離職されたり、スタッフ同士で揉め事が勃発したり、経験者として入職してもらったのに期待するほどのスキルがなかったり、当時、医療界未経験の私に「知らんくせに！」と悪態をつく人がいたりと……。診療所経営はなかなか難しいなと、日々感じていました。

そんな私ですが、自分なりにスタッフの仕事ぶりを把握しようと、これまで努力はしてきました。たとえば、一定期間、スタッフに業務開始から終了までの仕事内容を記入してもらったことがあります。スタッフには「業務改善と環境改善の資料にするために書いてほしい」と伝え、記録用紙は５分ごとに記入できるフォーマットにしました。

細かく記録しようとする人もいれば、「面倒くさいことをさせるなよ」という姿勢が垣間見えるような書き方の人、効率よく仕事をこなしている人、のんびり私語を交えて仕事をする人など、毎日の記録用紙を眺めていると、スタッフの人となりや仕事ぶりが浮き上がってきました。

そこで、のんびり仕事をしていた人には、あまった時間にできそうな作業をお願いしたり忙しい部門に配置転換したり、テキパキ仕事をする人と同じシフトに入るように調整したりしてみました。大雑把にしか業務を記録していなかったスタッフについては、見回りをして仕事ぶりを実際に目で確認したりもしました。

こうした細かな調整を重ねることで、少しずつ院内の雰囲気が前向きなものに変わっていった気がします。業務スケジュールを記録することで、スタッフ自身も何か気づくことがあったのかもしれません。また、私自身も、記録と仕事ぶりを観察することでスタッフの人間性やいろいろな側面に気づくことができました。

現在はバージョンアップし、入職１年目までのスタッフには、業務終了時にスケジュールではなく報告書を提出してもらうことにしています。

「院内のことでも自分のことでも、何か気づいた点を自由に書いてください」と伝え、１日を振り返ることでスタッフ自身の気づきになればと思っています。

開業当初は離職が多かったのですが、現在では勤続５年以上のスタッフが８割近くを占めるようになり、新しい取り組みにも前向きな発言や姿勢が見られるようになりました。

スタッフ教育には、スタッフ自身が業務や１日を振り返ったり、改善点に気づいたりするような機会をつくることが大切ではないでしょうか。私自身も日々の気づきを大切にしながら、事務長としてさらに成長していきたいと思います。また、いずれこのノウハウを、他院にも提供できたらと考えているところです。

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