第51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。51回目は、佐々木内科クリニックの佐々木えりこ氏だ。

チームビルディングに取り組み院内清掃業務を改善

佐々木えりこ氏

佐々木内科クリニック事務長

ささき・えりこ●結婚を機に現職。開業時は主に経理担当だったが、開業3年目に事務長に就任。人事の壁にぶつかり、さまざまな勉強会に参加して組織づくりに尽力。2016～19年、大阪府保険医協会で院長夫人交流会を主催。18年、自分らしく無理をしない院長夫人のための学びサロン「いろはの会」を主宰。現在、第3・4木曜日にリアル交流会とオンライン座談会を開催し活動中

2008年に堺市北区で内科、呼吸器内科、アレルギー科を標ぼうし開業しました。15年経った現在、看護師と事務職合わせて13人が在籍し、私は事務長として、マネジメントから雑務まで運営全般に携わっています。

事務長就任当初と比べてスタッフの意識が大きく変わったと実感する業務の一つに、院内清掃があります。シンクは磨き上げられホコリもなく、患者さんからも「トイレを使うならここ」と褒めていただくほどですが、最初からそうだったわけではありません。主に掃除好きなスタッフに頼っていたので忙しくなると後回しになり、気になったら私が掃除していました。

開業から3年後、患者増とともにその頻度が増えたため、月1回、シルバー人材センターに掃除を依頼し、ひどく汚れる部分については「スタッフが交代で行おう」とミーティングで提案しました。しかし、結局は「気づいた人が行えばいい」という空気になり、人によって掃除の頻度に差が出たことで不満が募り、かえってトラブルを生むきっかけになりました。

清掃手順を統一するマニュアルも役に立ちませんでした。「なぜ掃除をしなければならないのか」という根本的理由がまったく理解されていなかったからです。こうしたことは掃除に限った話ではなかったので、私はチームビルディングを学び、院内で取り組むことにしました。

まず、診療以外の業務担当者を置き、個人面談や全体ミーティングを通じて話し合いの場を多く設けました。掃除担当者には接遇担当も兼任してもらい、「患者さんに来てよかったと思ってもらえる診療所をつくるには」を中心に考えてもらうことから始めました。掃除担当とリーダーは、皆が気持ちよく掃除できるようにするにはどうしたらいいか考えるようになり、掃除の場所や時間、分担だけでなく、見本を見せるように自ら丁寧に隅々まで掃除してくれました。他の担当者も接遇の勉強やその姿勢を見るうちに意識が変わり、掃除に積極的な姿勢が見られるようになりました。

チームがまとまってくると皆が競うようにきれいにしてくれて、掃除をした人に感謝を伝える場面も見られるようになりました。それが院内の習慣となり、今では、互いに気持ちよく掃除する原動力となっています。マニュアルの更新、分担や掃除箇所が一目でわかる地図やチェックリストの作成など、担当者たちによって日々バージョンアップされています。

事務長になった当初はスタッフの働きぶりばかりが気になっていましたが、このトイレの事例のように、「職員自身がどうあれば楽しく働けるか」「チームとしてどうあればうまくコミュニケーションが図れるか」「患者さんに来てよかったと思ってもらうにはどうしたらいいか」という大きな視点を共有したことで、職員の意識は自然に変わっていきました。

今後も、スタッフへの感謝と謙虚な気持ちを忘れず、旗を振り、向かうべき道を示せるようなっていけたらと思っています。

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