第54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。54回目は、医療法人社団敬生会の飯田慎悟氏だ。

キャリアステップ整備など離職率低下に取り組む

飯田慎悟氏
医療法人社団敬生会事務管理部部長

いいだ・しんご●高校卒業後、専門学校にて診療放射線技師の資格を取得。卒業後、救急病院に就職。約14年間勤務後、2016年2月に現法人に入職。放射線技師として勤務しながら、入職7年目に事務管理部部長に就任。各部署の統括業務、クレーム対応、患者集客のほか、新規事業立ち上げなどにもかかわっている

2015年4月に神戸市西区で開業した当院は内科、眼科、消化器内科、在宅医療、心臓リハビリテーションのほか、循環器疾患に対して24時間救急対応を行う有床診療所です。開業当初は循環器内科、内科からスタートしましたが、地域に根差した医療を提供しようと診療領域を広げてきました。

月当たり外来患者数は3000～4000人で、多くを循環器疾患の患者さんが占めています。特に心筋梗塞の方には24時間緊急の心臓カテーテル検査を迅速に行っています。当院の強みはこの24時間救急対応と、入院施設を有していることです。

重症患者さんはもちろん、在宅患者さんの増悪時、大腸ポリペクトミーや眼科の日帰り手術などが困難な方にも入院していただけます。また、レスパイト入院を受けることもあり、患者さんのご家族にも活用いただいています。スタッフは常勤・非常勤合わせて約70人で、医師は8人在籍しています。

私は、診療放射線技師として現場で従事するかたわら、23年4月から事務職の管理もするようになりました。事務部門の仕事に携わったことがなかったので、雇用形態を問わず事務スタッフ一人ひとりにヒアリングすることから始め、各部署に入り一緒に仕事をしながら共有領域を広げていきました。

私自身が42歳と年輩スタッフと若手スタッフの間にいるため、双方の気持ちに共感できる立ち位置だとわかりましたし、事務職の仕事の大変さも再認識できました。

診療所経営において人材の離職はコストパフォーマンスが大変悪いことと認識していますので、この1年間は離職防止を意識して仕事に取り組んできました。スタッフとのヒアリングのなかでいろいろな要望や不満があるとわかったので、不満解消や要望を取り入れた折衷案の提案など、なるべく多くのスタッフが納得して働けるように調整を進めました。

また、意欲のあるスタッフには6カ月ごとに異動してもらい、さまざまな業務を経験して次のステップに進んでもらい、仕事へのモチベーションが保てるような環境を整えました。この配置転換は、人間関係の衝突回避にも大いに役立ちました。

さらに、採用業務でお断りした方や退職される方にも丁寧に接し、当院の悪い噂が広がって次の応募がこなくならないように、慎重な対応も心がけています。

今年1月には、分院「EXクリニック」を大阪駅徒歩3分の好立地に開院しました。脳ドックやがんドックができるようMRI 2台とCT 1台を有しており、予約、問診、決済まですべてオンラインで完結することで待ち時間を限りなく短くしました。「働く人」「遊びに来た人」「近隣にお住まいの人」すべてに受診しやすいクリニックを目指しています。

本院とはコンセプトが異なりますが、目まぐるしく流れる時代にフィットする医療を提供できるスタイルを模索し、院外に周知していきたいと思っています。

昨年は院内での調整業務が中心でしたが、今年は広報活動に力を入れていきたいと思っています。

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