

## 勤怠管理とデータ活用を効率化 ITで新しい職場をつくる

### 松田 邦彦氏

医療法人社団ワッフル事務長



**診**療所の事務長ってどんな仕事なんですか——。こんな質問をよく受けます。業務も守備範囲も多様なため、イメージしにくいのでしょうか。理由は簡単で、「理事長や院長が、事務長に求める業務や方向性が多様だから」です。私が理事を務める診療所事務長会には、レセプトチェックを中心に行う事務長もいれば、視能訓練士をしながら分院開設の準備を進める事務長もいます。人事を一手に任される人もいれば、院長とスタッフの橋渡しに尽力している人もいます。

当法人は総勢44人(医師10、看護師10、事務10、保育士13、事務長1)で、小児科・アレルギー科の診療をしています。人財マネジメントは専任スタッフが担

まつだ・くにひこ●東証一部上場企業で9年間コールセンター運営・管理業務に携わり、多角経営を進める医療法人に転職。分院展開や経営企画室を安定的に稼働させる組織を作り上げる。現在は医療法人社団ワッフルの事務長として、運営基盤を支えると共に、診療所事務長会の立ち上げメンバーとして理事に名前を連ねる。

当し、事務長の仕事はそれ以外全般。ここでは、最近取り組んだ2つの仕事を紹介します。

#### ①勤怠管理をカード認証へ変更

当法人では勤怠管理を紙のタイムカードから指紋認証に切り替えました。しかし、人によってはきちんと認証されないケースが発生。現場で働くスタッフの指は、日常業務や家事によって荒れたり傷が入っていたりするためです。

当初は、その都度指紋を再登録していましたが、出退勤時に打刻待ちのスタッフが列を成すこともしばしばありました。勤務時間の集計など、利便性を高めるために導入したものが、不便な事態を引き起こしていました。そこで、思い切ってシステムを入れ替え、ICカード認証にしたところ、打刻行列は解消され、スタッフからの不満も一切なくなりました。

#### ②WEB問診票の導入

当法人の患者さんは0～2歳のお子さんがおよそ半数を占めます。兄弟がいる子が多く、待合室でお母さんたちがお子さんを脇に

抱えて熱を測ったり問診票を書いたりされていました。少しでも来院後の負担を減らそうと、自宅ですマホやPCから入力・回答できるWEB問診票を導入しました。

本格稼働前は、スタッフが受診されたお母さんたち一人ひとりに声をかけて案内用紙(アンケートにアクセスできるQRコードとWEB問診へアクセスできるQRコードが印字された用紙)を渡し、使用感や不具合、改善要望も含めたご意見をもらいながら、つくり込んでいきました。その結果、本格稼働から1カ月を待たずに、約9割の方がWEB問診を利用されるようになりました。このシステムは来院経路を含め問診票データを自動的に集計してくれるので、副次的な効果としてスタッフの仕事の効率化につながり、空いた時間で別の仕事に取り組めるようになりました。

※

院長をはじめ診療所のスタッフが、得意な仕事に専念できる環境を整える——。私はこれこそが事務長の仕事だと考えて、日々さまざまな取り組みを実践しています。こうした環境ができれば、現場のモチベーションは上がるし、医療の質や患者満足度の向上、ひいては患者増、収益増にもつながると考えているからです。

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