

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。3回目は、同会総務で医療法人社団直恵会事務長を務める、中西亮氏が答える。

## 経営を軌道に乗せるための 広報活動と組織づくりに邁進

### 中西 亮氏

医療法人社団直恵会事務長



なかにし・りょう●新卒で精神科病院に入職。12年間精神保健福祉士として現場業務に携わり、グループリーダーも経験。その後1年半、医療・福祉系専門学校専任教員として教壇に立つ。「地域医療の実践がしたい」という思いから、現在のクリニックで事務長に就任。診療所事務長会で総務を担当。

く、主に私が地域の医療機関や行政へ、当法人の紹介と挨拶に回りました。医師の経歴や診療のポリシー、対応可能な疾患、受け入れ体制について説明し、認知度の向上に取り組みました。それが功を奏したのか、開業初月から1日平均9人の患者さんに来院いただくようになり、その後も9の倍数で増えていきました。

しかし、1日平均40人に到達したところで伸び悩み、横這い状態が続きました。この状況を改善しようと、従来の精神科病院・診療所との連携につなげるための広報展開から、患者家族や医療者個人に知ってもらうための広報活動にシフトしました。

具体的には、院長と私のそれぞれが、行政主催の精神障がい者家族会、介護分野での勉強会や看護師および精神保健福祉士の養成校、精神保健福祉士実習受け入れ医療機関などで、積極的に講演活動を行いました。その結果、当院の認知度が飛躍的に伸び、他科との診診連携も始まり、現在の患者数まで到達しました。診療所の認知度は時間とともに自然に高まってい

きますが、開業直後からいかにスピーディーに認知度を上げ、経営を軌道に乗せるかも、事務長の役割と言えます。

### ②機能する組織づくり

開業時は医師1人、事務3人、看護師1人、公認心理師2人でスタート。3年後には事務3人、公認心理師を常勤雇用し、訪問診療機能と広報活動の充実化を図るため、新たに精神保健福祉士1人を常勤雇用しました。人間関係は良いほうだと思っていたのですが、5年目頃から一部のスタッフの勤務態度が目にあまるようになりました。勤務中の雑談が目立ったり、院内で私用の電話をしたり、勝手に新規患者様の予約を断ったり……。あまりにもひどいときは、面談室で注意をすることもありました。注意をすると勤務態度がさらに悪化したため、理事長と相談のうえ、昇給時の評価制度と個人面談を導入。管理することで、不満のある職員は辞めていきました。

現在は、各部門に配置したリーダーが日々コミュニケーションを図り、定期的に報告を受ける体制に変更しました。マネジメントが機能する組織づくりもまた、経営をスムーズにするために欠かせないものだと感じています。

**医**療法人社団直恵会は、精神科、心療内科を標榜し、医師3人、看護師1人、公認心理師2人、精神保健福祉士1人、医療事務5人、事務長1人で、1日80人前後の患者さんを診ています。

私は、事務長の役割は、「医師が診療に集中できる環境づくり」と肝に銘じ、診療報酬上の管理、人事、運営管理、広報・連携活動など、医療行為以外の庶務をすべて担っています。万一閉院になれば、患者さんやご家族に多大なご迷惑がかかるため、経営を軌道に乗せることを常に念頭に置いています。本稿では、そのために特に注力した業務を紹介します。

### ①地域で認知度を高める広報活動

院長も私も、開業地に地縁はな

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