

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。4回目は、2診療所を展開する医療法人翼翔会で事務長を務める、阪口和也氏が答える。

あらゆる情報を数値化 機能する組織づくりに注力

阪口和也氏

医療法人翼翔会事務長



さかぐち・かずや●大学卒業後、物流会社に勤務。現場を経験後、経理部に異動し、7年間経理業務に従事し、主任を経験。その後、医療法人翼翔会に転職。事務長として全体のマネジメントを行いながら事務部門を確立し、分院を展開。診療所事務長会では広報を担当する。

それでも患者数と売上は伸びていましたが、今後、分院展開していくなから事務部門の確立は必須だと思ひ、まずは事務部門の業務をヒアリングし、「見える化」することから始めました。

経理、労務・採用、広報、庶務と洗い出し、アウトソーシングしていた経理は自院で行う体制にシフト。経理を自前で賄うようになると、月次報告にタイムラグがなくなり、税務・財務に関する会議にもリアルタイムで報告できます。さらに、コンサルタントと契約し、現場の数値改善に対するアドバイスを受ける体制も整え、反省点をすぐに経営にフィードバックできるようにになりました。

採用については、「辞めたら補てん」はやめ、合同就職説明会に参加し積極的に採用活動を行うとともに、応募をただ待つのではなく、自院の理念を伝え、求める人物像に近い人材を採用するスタイルに切り替えました。こうした取り組みを通じ、職種ごとの役割分担なども明確になっていきました。

また、開設しっぱなしのHPについても、Facebookやブログ、動

画なども活用し新患数増加につながるよう広報に努めていきました。

事務部門を確立していくなかで、2012年度から18年度までの間に法人全体の売上は2.73倍、スタッフ数は3.3倍に成長しました。

理事長の代弁者として発信

さらに数年前からは、毎週火曜日の診療前に1時間、リーダー職と私、理事長、理事が参加するマネジメント勉強会を開催しています。みっちりと一緒に学ぶことで、理事長の考え方や背景にある要素、言葉の選び方などに触れ、日々の理事長の発言の意図を深く理解できるようになりました。

以降、理事長の代弁者、通訳の役割も担うようになり、スタッフとの橋渡しをする場面も増えていきました。理事長の言葉をしっかりと説明したり補足したりすることで、スタッフにもしっかりと伝わり、組織として機能するようになってきたと感じています。

そして現在、私の仕事のメインは、当院の経営状況にかかわるあらゆる要素のデータ・数値化です。「何となく」から必然の結果を引きだすことができるのは数字であり、その分析を経営に活かせるようにすることが、事務長としての私の仕事だと思ふからです。

当 法人は、大阪府内に歯科診療所を2軒運営しています。1日当たりの患者数は法人全体で140～210人で、歯科医師、歯科衛生士、歯科助手、受付、保育士のほか、治療に関するカウンセリングを行う「トリートメントコーディネーター」や、機器の洗浄などを担う「クリーンスタッフ」など、総勢48人のスタッフがいます。

事務部門の業務を洗い出す

私が当法人に入職したのは、安岡大志理事長が分院展開を視野に入れ始めた時期でした。ただ、当時の事務部門はほぼ“何もない”状態で、経理はアウトソーシングしており、採用も「辞めたら補てん」、ホームページはあるものの、積極的な広報は行っていませんでした。

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会の。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