

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。7回目は医療法人社団渡部眼科の箭内匡氏だ。

## 利益増につながる 従業員満足の上を追求

### 箭内 匡氏

医療法人社団渡部眼科事務長



やない・ただし●大学卒業後、大手コンタクトレンズ販売企業2社で9年間勤務(うち6年半は店長としてマネジメントに従事)。眼科診療所へ転職し、週末は視能訓練士を目指して専門学校へ通学。在学中の2011年、渡部眼科へ転職。現在は視能訓練士としての業務に加え、事務長として管理を担う

さんと最も接しているのは職員であり、職員の満足度向上なしに患者満足度は上がりません。職員満足から患者満足につながり、売上増へと導くため、福利厚生を含む環境改善に積極的に取り組んできました。

特に眼科では、「受付→検査→診察→会計」または「検査、処置、診察など→会計」と、患者さん1人の来院から会計まで複数の職種がかかわることが多々あります。患者さん目線で考えれば、この先もずっと通院したいと思えるかどうかは、医師をはじめ各部署の連携がスムーズで、待ち時間が少なく対応が早いなどのほか、院内の雰囲気や和やかかどうかによるところが大きいのではないのでしょうか。職員が当院に不満を抱えながら業務を行っていたら、当然、雰囲気は悪くなってしまいます。

私は職場全体を見直し、個人面談で職員一人ひとりの不満要因を拾い上げて院長へ定期報告したり、税理士や社労士のアドバイスも受けて待遇や就業規則の改善提案も継続しました。

結果、具体的に実現したのは、

▽有休付与日数の明確化、付与有休消化率100%の実現、▽毎年の待遇精査、▽産休育休制度の活用(現在も3人が育児休業中)、復帰支援、▽育休後職員の希望勤務シフトと全体勤務シフトのすり合わせ、▽部署ごとの摩擦軽減のための会議、面談実施——などです。

理事長が改善案を受け入れてくれるかどうかは、売上や利益という「数字」があつてこそ。同時並行で売上と利益を上げるため、次のようなことに取り組みました。

①理事長が掲げる当院の方針を常に代弁、②検査項目ごとの診療点数を周知(職員のコスト意識向上)、③患者さんごとの病名から予測される滞在時間や追加検査について理解を呼びかける(業務効率化を図る)、④先進的治療や最新情報のアップデートを行う、⑤理事長の事務・雑務を徹底的に排除(事務長である私が引き受ける)。

こうした取り組みの結果、開業10年目の現在、月当たりの患者数は3000人以上、売上は2倍以上に伸び、職員数は約3倍に増えただけでなく、定着率も上がりました。

とはいえ、職員の心理状態や環境は日々変化しますので、現状にあぐらをかかず、これからも職場の雰囲気を感じとるアンテナを張り続けたいと思います。

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

**当** 法人は、本院と2つの分院を運営する眼科診療所です。コンタクト処方から白内障手術まで幅広く診療を行い、土日・祝日診療も行っています。3院で職員は40人(医師4人、看護師4人、視能訓練士7人、受付・検査補助25人)が在籍しています。

私は視能訓練士として2011年に入職後、徐々に管理業務も任せられるようになり、4年目に事務長としての名刺もつくることに。視能訓練士と兼務で総務や人事、経理部門を管理しつつ、本院の拡張移転、2診体制の導入、集患、土日曜の非常勤医師採用・管理、2分院の立ち上げなど、いろいろな業務を経験させてもらっています。

一番力を入れているのは職場環境の整備・改善・維持です。患者