

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。8回目は、医療法人隆由会の原恭輔氏だ。

## 法人内外に理念を周知する ブランディングを展開

### 原 恭輔氏

医療法人隆由会事務長



はら・きょうすけ●高校卒業後、専門学校にて柔道整復師と鍼灸師の資格を取得。約5年間、整骨院に勤務した後、2011年9月に同法人に入職。リハビリスタッフとして勤務する傍ら、登録販売者免許を取得。17年3月、「自賠責保険、労災保険」の請求業務を一任されたのを機に、事務長に就任

ント理論をゼロから学び、幹部層にそれらを伝え、実行してもらうようルール明確化と実践を進めてきました。その結果、上下関係が曖昧で役割も不明瞭だった組織から、役割の明確な体制に変革することができました。各スタッフが各々の立場や第三者評価を意識するようになったことで不平・不満も減り、指示された業務の実行速度が格段に早くなったのです。

そのほかにも、数々の業務改善と生産性向上に取り組んできましたが、現在特に注力しているのが、「スタッフへの法人理念の周知・浸透」「法人のブランディング」です。

当法人は「エンターテイメント医療をスローガンにかかげ、患者さまをはじめ、隆由会にかかわっていただいているすべての方々へ高度な医療と元気をお届けします」を理念の一つに掲げています。「エンターテイメント医療」とは、患者さんがスタッフと話したり、患者さん同士でおしゃべりしたりして、元気になってもらえる場を提供したいとの思いを表したものです。

独居高齢者が増加する今、病気を治すだけでなく、寂しさを埋め、

「孤独じゃない」と思える場所を求めて来院する患者さんは少なくありません。当院に来ていただいて、「元気・感動・つながり」を提供することが当法人の使命。それを全スタッフが実践するため、理事長に代わり理念を繰り返し発信するだけでなく、朝礼時にスタッフが実践した理念にまつわるエピソードを発表する場も設けました。

たとえば、「おしゃべりしながらリハビリをしていたら、『話して元気になったよ』と言ってもらえた」「悩みに耳を傾けていたら、『がんばるわ』と意欲を取り戻してもらえた」など、具体的な内容を共有することで互いの仕事を尊重する風土が醸成され、人間関係や雰囲気もよくなりました。

一方、対外的には、ホームページをリニューアルし、本院・分院両方のHPに共通の理念を掲載。また、理事長の講演活動のセッティングや理事長夫妻のInstagram開設をサポートしたりと、法人の取り組みの発信を促進しています。こうした発信のおかげで、医師や理学療法士、柔道整復師の採用もスムーズになり、法人の成長・拡大にもつながっています。

今後は、採用専門HPも新設し、他の職種についても、理念に共感してもらえる人材の採用を目指したいと考えています。

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

**当** 法人は、本院の整形外科おたきクリニックと5分院（2020年5月に6分院目、10月に7分院目を開院予定）を展開する整形外科診療所です。スタッフは120人を超え、本院・分院ともに開院3年目以降は1日平均200人の患者さんが来院されます。

よく、「大きな法人だと管理や運営が大変ではないですか？」と、質問を受けます。私は、リハビリスタッフとして開業2年目に入職後、4分院目の展開など規模拡大を前に事務長職を拝命しました。というのも、それまでは理事長主導で勢いのまま事業拡大し、そのつどスタッフも増員していましたが、スタッフ同士の関係悪化など、不平・不満があふれつつありました。

これではいけないと、マネジメ