

「医療経営士」情報誌

理論と実践

Theory and Practice of Medical Management Specialist



2023 No. 49

特集 医療経営士

全国 DATA MAP 2023

新連載スタート

Dr.平野翔大の

「4刀流」複眼指南

連載

医療経営士へ贈ることば

矢野 正子

(聖マリア学院大学名誉学長)

VOICE & OPINION

病院事務スタッフが、

困った医師と

上手に付き合うには

山内剛志

(社会福祉法人

恩賜財団済生会みすみ病院

医事室兼情報システム室兼

診療情報管理室)



一般社団法人
日本医療経営実践協会



地域の特性を活かした 医療連携の進め方を学ぶ

研究会レポート

第16回みやぎ仙台ネットワークを開催



クレームをチャンスに変える 渉外活動のポイント

宮城県内の医療経営士が中心となって活動する「みやぎ仙台ネットワーク」は、6月9日(金)「どうする家康 どうする渉外 ～地域の特性を活かした医療連携の進め方～」をテーマに16回目の勉強会を開催しました。第1部では(一社)医療連携を推進する会理事事務局長の今川康正氏による話題提供、第2部では参加者とともにグループワークを行いました。

今川氏は初めに自身が所属する病院の周辺環境を紹介した後、渉外専任者としての自身の活動を新型コロナウイルスへの対応を軸に3段階に分けて発表しました。

〈2020年 コロナ禍の始まり〉

日本国内での新型コロナウイルス感染拡大のきっかけになったダイヤモンド・プリンセス号は当時、神奈川県に寄港しており、今川氏の所属する病院を含む周辺の医療機関では日本で一番早く新型コロナウイルスへの対応が始まっていました。全国への感染拡大に伴う緊急事態宣言の発令等、世の中が目まぐるしく変わっていく状況の中で、院内を中心とした感染防止策のため渉外活動を思うように進めることができず、歯がゆい思いをしたと言います。

また、院外への活動が滞った結果、「そちらでは発熱患者を診てくれないのか」という開業医からの不満が寄せられてしまったと言います。クレームを受けたこと

で「病院としてのコロナ対応の在り方が地域の開業医に伝わっていない」という事実が浮き彫りとなり、渉外担当者として大きな課題が残る年になったそうです。

〈2021～2022年 with コロナ〉

感染症への対応が少し落ち着いた頃、開業医の不安や不満を払拭すべく地域への訪問を再開しました。同時に自院のコロナ対応について積極的にアナウンスを始めました。流行当初の開業医からの不満や苦情に対しては誠実な対応を心掛けたことで、一定の評価を得ることができたそうです。

今川氏は渉外活動のありがちなNG例として【自院の広報誌を渡すだけ、情報を一方的に話すだけ】という例を挙げ、活動の精度を高めるためには「地域の開業医との面談では、まず本音を話してもらえ環境づくりをすること。そしていただいた情報の中で特に『苦情』『提案』を深掘りしていくことが重要」と強調しました。また、ネガティブな情報も包み隠さず正直に伝えることも信頼を勝ち取るポイントであるとししました。面談の中で得た情報を自院に持ち帰り各部署に共有、改善できる部分や情報発信が足りない部分を精査し、フィードバックするという一連の流れを繰り返し、PDCAサイクルを回すことが成果につながったのではないかと今川氏は振り返りました。

〈2023年～ After コロナ〉

新型コロナウイルスの類型変更に伴い、これからの渉外活動の在り方は「工夫と連携」になっていくとした上で、今川氏は今後の活動方針として、①今までと同じことはやらない、②仕事を属人化しない、③業務を可視化する(院内外で共有すること)——の3つのポイントを掲げました。また、今後は医療だけではなく、介護やヘルスケア領域への進出も視野に入れて幅広い活動をしていきたいと展望を語りました。

最後に、AI時代に生き残れる渉外担当者になるために必要なスキルとして、「実行力」「傾聴力」「交渉力」

の3点を挙げ、第1部を締めくくりました。

第2部のグループワークでは参加者同士で活発な意見の交換が行われました。製薬メーカーに所属する参加者からは、「MR経験者が持つ、【医師のニーズを引き出す営業スキル】が渉外活動に役立てられるのではないかと」いった意見が寄せられました。また「自分が所属しているグループ内では渉外専任者を起用する動きがあり、今回の話題提供は大変参考になった」と自院の取り組みに手応えを感じる参加者の姿も見られました。

みやぎ仙台ネットワークでは発表者として話題提供をいただける医療経営士を募集中です!

東北医療経営士の輪を広げよう



これまで得たもの、これから得るものはすべて若い世代に引き継いでいきたい

竹下 浩二 氏
社会医療法人康陽会 中嶋病院
法人管理室長・中嶋病院事務長(兼務)
医療経営士2級

社会医療法人康陽会の法人管理室長として病院を中心として介護施設も含め管理しています。医療経営士は、財務や法務をはじめ経営戦略に至るまで広く網羅されている資格であるため、取得しようと思いましたが、しかしそれよりも部下が先に取得していたので負けれないと思ったのが本音です(笑)。

医療経営士の取得により、内部だけでなく外部にも意

識が向くようになりました。それまでは、周囲の病院との競争ばかり意識していましたが、それよりも患者や利用者とのつながりを意識するようになりました。また、短期より中長期で考えるようになり、目先の数字より患者や利用者、職員の満足度を大切にしようと考えようになったと思います。

最近、「みやぎ仙台ネットワーク」に参加するようになり、とても刺激を受けています。他にも全日病や地元の事務局長会などにも参加しておりますが、今後は、そのような場にたくさんの若い世代を引き込めればと思います。これまで得たものやこれから得るものは、すべて若い世代に引き継ぎたいと思っているからです。若い世代の方に「そんなんいらん!」って言われたいように頑張りたいですね!!



限られた医療資源の中でスタッフの負担軽減と生産性向上に取り組む

澤田 厚 氏
岩手県立久慈病院
事務局長 兼 地域医療福祉連携室次長
医療経営士3級

現在、主に病院の経営管理、職員の人事、労務管理等の業務を行っています。これまで県立病院本部での勤務が長かったのですが、現場(病院)へ異動したことを契機に病院マネジメントを身につけたいと思い医療経営士を取得しました。

私はこれまで日本医療機能評価機構の医療クオリティマネージャーの認定を受け、院内の質改善活動等に取り組んできましたが、現在はそれに加えて医療経営士を取得したことで、医師とのコミュニケーションを図りながら、さらなる経営・運営課題にも取り組んでいるところです。

今後、限られた医療資源の中で、「医療の質の向上」と「経営の質の向上」を目指して、諸課題に取り組んでいきたいと考えております。その中で、医療DXの導入により、スタッフの負担軽減、生産性向上について取り組んでいきたいと考えています。