



医療法人 多胡クリニック

四季の調べ

第64号

発行所：多胡クリニック

〒708-1117 津山市草加部 955-1

TEL 29-7111

FAX 29-7113



「医療事務対応をいかに良くするか」が課題

院長 多胡 卓治

多胡クリニックは開院して25年を経過しようとしています。この度(R4.4月)当院の受付会計業務(以下カウンター業務)に関して大変なお叱りを受けました。「来院された方への事務カウンターでのスタッフの対応が悪い。受付するにも時間がかかり的確な指示をもらえない。診察が終わっても会計までに大変時間がかかる。トイレが汚い。etc.」という具合でした。調査してみると常時ではないにしてもご指摘の通りで、お叱りはごもっともでした。以前にも似たような指摘を受けたこともあるのも事実です。

田舎の高齢者も多い診療所として、受診された方に対応が悪かったり長時間お待たせするのは大変心苦しいばかりです。患者様が多いから仕方ないでは済まされません。事務スタッフの入れ替わりで要領が悪いからでは片づけられません。これは何とかしなければなりません。

確かに医療事務の業務は多岐にわたっており、カウンター業務はその一部に過ぎない。しかし、来院した患者様に直接かかわるのはやはりカウンター業務です。それ故カウンター業務をないがしろにはできません。そのためには事務スタッフ全員が「良いサービスを提供するという意識改革とそれに向けての努力」が必要不可欠です。また、診察時間前後の待ち時間を如何に減らすかは、事務スタッフだけではなく看護師および私も含めての意識改革や取り組みにかかっていることは言うまでもありません。改善は一足飛びには成し遂げられない問題ですが、スタッフ全員が常に念頭において持続的に取り組んでいかなければならない課題です。

事務・看護師全スタッフで具体的な改善点を検討してもらった結果は概ね次のような結果でした。

1. どうしたらカウンター業務の対応をより良くできるか？

- ① 待合室椅子のレイアウトを変更し患者様と事務員が向かい合う位置にする。こうすることでお互い顔が見える関係となり声も聞こえやすくなる。
- ② 待合室に事務員を配置し、検温・受付・会計がスムーズに行えるよう手助けする。また、体調の悪い方を看護師に報告しベッドに誘導することもできるようになる。
- ③ 事務員一人一人が電子カルテの目の前の作業だけではなく、待合室・診察室全体の把握に努める。そのためには、患者様の顔と名前を早く覚える必要がある。
- ④ カウンター業務担当が別の患者様の対応中や電話対応中などで受付会計に手が回らない場合には、遠慮せずに隣の人に手を貸してもらう。
- ⑤ 事務員同士情報共有をこまめに行って、「自分は知らない」「私は対応していないから知らない」というのではなく、困っている仲間がいれば協力して対応する。



【待合室】

2. どうしたら患者様を長くお待たせしないようにできるか？

- ① 親切・丁寧・素早い受付と会計業務を最優先し、努力・実践する。そのためには受付全体で声を掛け合い、疑問なことがあればすぐに看護師や医師に確認する。
- ② カウンターが混雑している場合や足の悪い方がおられる場合には患者様が座っている所で対応する。
- ③ カルテに記入すべき主訴・投薬・検査オーダーなどが予め分かっているものがあれば診察までに入力を済ませておく。
- ④ 待ち時間が長くなっている方には、遠慮せず受付に声をかけてもらう(案内貼紙を掲示する)。



【事務スタッフ】



今回の検討を通じて、スタッフ皆が「患者様を第一に考える」という気持ちを持っていることを知ることができました。実際はうまくいかないことがあったとしても、この気持ちを忘れずにカウンター業務を行う限り誰もが納得していただけるものになると信じたいと思います。

医療事務スタッフは多胡クリニックの顔であり、患者様に信頼され「ありがとう」と言ってもらえるような頼りにされる医療事務を目指すことがスタッフ皆の一致した考えでした。今後とも厳しく見守っていただければ幸いです。

■ 寄稿

「思いやりの心を大切に」

南方中在住 重松 丈雄様 (84歳)

私は「心」という言葉が好きです。若かりし頃観た映画で「剣は心なり心正しからざれば剣もまた正しからず、剣を学ばん者は心を学べ」と邪険に対し諭されていた場面があり、深く心に残っています。また北島三郎の『仁義』という歌の中に「どんな立派な素振りより人は心だ 心を捨てて何処へ行く」の一節があり、今もよく歌っております。何年か前、中学生の標語で「思いやり、いつも心のポケットに」があり、この素晴らしい発想にも感銘を受けました。こうした「思いやりの心」をもって家庭や地域でみんなが実践することにより明るく住みよい地域づくりができるのではないかと考えています。



【丈雄様と壽美様】

旧久米町で社会教育指導員をしていたところ、毎年開催していた人権問題講演会の講師を、歌手で篤志面接委員の千葉絃子さんに依頼しました。その時「花はいろ、人はこころ」と書かれた色紙をいただき、今でも大切にしております。

またある本で「聞くこと」の大切さについて学びました。キャッチャーは、ピッチャーが投げた「どんな球でも受け止めることが大事なんだ！」会話ならまず相手の「どんな話でもよく聞くことが大事である」と名キャッチャーが話されていたことが脳裏に残り、これからも地域社会において心していきたいと思っております。



私事ですが、酒好きな私に対し「おじいちゃん今日はお酒を一杯だけにしんちゃいよ、あんまり呑むと私の赤ちゃんが見えんようになるで…」と七歳の孫娘に諭され、妻からは「そのお酒とその体重、少し減らせばいい男、足腰鍛えるウォーキング、ずーっとずーっと健康でいようね」（津山市の健康ウエーブに応募し健康メッセージコンテスト・メッセージ部門で最優秀賞作品）これは大袈裟ですが五臓六腑が泣き笑いの始末で身近な人への思いやりの心をおろそかにしている自らを恥じているこの頃であります。

「しあわせは、心のもちかたひとつかな」（金太夫作）

■ 寄稿

「わたしの玩具」
おもちゃ

奥津川在住 平山 明子様 (98歳)

大正、昭和、平成、令和三年も健やかに過ごし、山あり谷あり、一喜一憂の長い人生を振り返ると、私はあらゆる面の何事にでも挑戦したくなる性格と云うか、悪い癖をもち、身の程知らずの行動はプラス面のみならず、困ったり、苦しんだり、悔いる事も多々ありました。

其の一例を思い起こすと、丁度ワープロ時代に習いたくてチャンスを狙っている間にパソコン時代となり、今度は是非と躍起になっていた矢先「高齢者のパソコン教室」の特報を見つけました。主人に話すと「また始まった、ワープロも扱った事も無いのにパソコンとは…」と一笑に布され、取り付く島もない状態なれども、今度ばかりは！と諦めきれない私の様子を見抜いたのか「どうせ三日坊主だろう」としびしびの返事を貰って申し込みました。



開講式の日嬉しくて、早くから出席し待っていると、来る人がみんな私の子供位の若者ばかり(高齢者講習なのに)。次第に不安になり振り返れば自分は「高齢も超高齢の八十歳」に気付き急に恥ずかしくなり帰ろうとした時、最後に少し年配の二人連れが入られた。隣席に座って話してみる。「一度習ったけれども再度の受講」を聞き一層恥ずかしくなり出ようとした時、講師の先生が三人入室されました。退席も出来ずとうとう「開講式、種々の説明等」上の空で聞き、やっと午前中を努め「高齢すぎるので帰るから」と云うと隣席の人が「おばさん折角来たんだからもう少し頑張って！実際に使ったら意外に面白いんで」と引き止められ、そのままズルズルと午後の実技に入りました。初めてマウスを握って文字が出た時の感触は嬉しいのか楽しいのか何とも表し難い気持ちで、今迄の不安も恥じらいもどこへやらマウスの虜になってしまい、帰宅して

も机の上に厚紙を敷き、小皿を伏せてマウスを動かす真似をしていました。

大人気ない姿は丁度幼児が初めての玩具を持って楽しんでいる姿と重なり、今思い出しても恥ずかしさで一杯です。でもあの時は一生懸命でした。パソコンが無くてはどうにもならないので「今回でもう最後にするから大人の玩具と思って買わせて！いろいろ出来る様になったら教えてあげる」と主人を必死の説得。持ち歩かないのでデスクパソコンにし、本体を中心に机、プリンター、照明等一切揃えて高額の玩具を買いました。我儘な私も済まない気持ちと横文字に弱い痛みを持ちながらも楽しくて一生懸命アイウエオの練習をしていたら、長女達が来て婿が「うちの事務所では年配の人は平仮名打ちをしている」と言うので、早速変換方法を習い益々面白くなりました。

でも一週間の基礎講習だけでは物足りなくて、「自由な時間で個人指導するパソコン教室が高野に出来た」と聞き、開講早々の塾を見つけました。塾生四人のうち一人は私が栄養委員時代にお世話になった先生で「退職して暇だったので来た」とやはり平仮名打ちで受講されており一層心強くなって通い続けました。

色々簡単に出来る様になると自信もつき(生まれついたお節介者)故に替歌や童謡等印刷して老人クラブやこけない体操のレクリエーションに。又レシピや種々の文章、報告書類等、主人や友人の手伝いをすすんでして、ゲームのみならず大変楽しく多忙な月日が何年か続いたかな…。

丁度三年前に年賀状をと始めたものの機種が古くてCDが全く合わなく、とうとう十数年愛用したパソコンにも終止符を打ちました。すると孫が「お祖母ちゃん、あんなに楽しんでいたパソコン無しでは淋しいだろうから今度は小さくて何処でも使えるタブレットを買ってあげるから、ただゲームや写真だけぐらいで楽しんだら」と早速買って来てくれ使い方も教えてくれました。第二の玩具に恵まれて今では、その中のナンプレにハマっている。又生け花や編み物等の趣味を通して少しでも明るい余生を！と頑張り乍ら、ピンピンコロリを願っております。

長年連れ添われたご主人の松一さんは、残念ながら3月に急逝されました。ご冥福をお祈りいたします。

■ 寄稿

「おばあちゃんの手」

国分寺在住 宮野 夏海様 (37歳)
祖母 宮野 恵子様 (90歳)

幼い頃、共働きの両親が家にいない間いつもそばにいてくれたのは祖母だった。祖母の手は本当に器用で、孫の私にズボンやスモック、いらなくなったカーテンでドレスまでも作ってくれた。今もアルバムには、カーテンドレスを着た3歳くらいの私の写真が残っている。

若い頃はミシンを使った内職を請け負いながら自分のバッグや私の服をはじめ、粘土細工や編み物、パッチワーク、小さな手作り小物など手芸全般を趣味にしていた。それは90歳になった今もずっと続けている。出来た作品は親しい友人に差し上げたり、手作り雑貨の店で販売したりしている。



【うさぎのお手玉】



【ねこのポーチ】

そして毎週通院している病院でも「今日はこんなものを作ったんよ」「このバッグは自分で作ったんよ」などと先生や看護師さんに見てもらっている。出来上がったものを色んな人に見てもらい、「可愛いね、笑顔になるわぁ」と言ってもらえることが祖母の喜びになり、元気の源にもなっているようだ。ポケ防止にもなると言っている。確かにバッグひとつ作る工程にしても、型紙をとり布を裁断し、布の柄合わせをミシンで縫い合わせ、ポケットやファスナーをつけ…とこれだけのことを考えながら完成させるのだから本当によい脳の体操になっていると思う。

昔から裁縫をしている祖母の手元を見るのが好きだ。幼い頃の記憶は忙しく動く指、小さな針穴にスッと通る糸の先、ミシンを踏む心地よい振動音…。どれも穏やかな日常の風景として思い出す。これからも、みんなを笑顔にしてくれる作品作りを、ゆっくりと続けていって欲しいと思っている。

まどか苑給食レシピ

鶏天風唐揚げ

【材料10人分】 まどか苑では1回につき4倍量作っています

1人あたり
エネルギー160kcal、たんぱく質 11.5g、塩分 0.8g

栄養士 中田 梓
多胡 真琴



A 小麦粉 大さじ1、片栗粉 大さじ1、卵 1個
冷水 50cc、塩麴 大さじ1弱

鶏むね肉 500g、塩麴 大さじ2強



作り方

- ① 鶏むね肉を1cmスライスにそぎ切りにする。
- ② ①を塩麴大さじ2に15分漬ける。
- ③ ボウルにAを混ぜ合わせ、つけ衣を作る。
- ④ 塩麴に漬けた鶏むね肉にAを入れて混ぜ、10分程なじませる。
- ⑤ 揚げ鍋に油を注ぎ、④を160℃の油で約5分揚げる。
- ⑥ 色よく火が通ったら油を切り、お皿に盛り、お好みの野菜とレモンを添えて完成。



外来からのお知らせ

4回目のコロナワクチン接種が始まっています。3回目接種から5ヵ月経過した方には接種券が届きますが、対象は60歳以上の方や基礎疾患を有する方等条件があります。詳細をお問い合わせの上ご予約をお願いします。

6月から特定・高齢者健診・がん検診が始まっています。予約を受け付けていますので、お早めにご検討下さい。



なお当院では胃がん検診の際、極細高精細内視鏡を使用し、患者様の負担を軽減し、精度の高い検査を安心安全に受けて頂けるようにしています。迷っておられる方は是非この機会に検診を受けることをお勧めします。



【編集後記】

看護師 廣瀬 幸子

かれこれ2年以上、新型コロナウイルス感染症に振り回される日々が続いています。外出時のマスク着用や、三密回避、多人数での会食や外出の制限など新しい生活様式にも慣れてはきましたが、ストレスを感じる事が多くなっていると思います。そんな中、私の癒しはペットとガーデニングです。家に帰ると愛犬が喜んで出迎えてくれます。疲れが吹っ飛びます。4月ごろから産卵を始めたメダカ達はどんどん増え針子は100匹位生まれています。可愛いのでじっと見ても飽きません。春には苺、今はブルーベリーが実をつけており、水やりの時に採って食べたり、挿し木したバラやあじさいが咲き、ピペリカム、クローバー、コスモス、びわ、ゆず、ハーブ等の成長を見てささやかな幸せを感じています。

我慢することが多い日々ですが、小さな幸せをみつけてコロナ禍を乗り切りましょう！！

