

# みやほら耳鼻科通信

発行/ 医療法人 南輝 〒702-8034 岡山市南区福浜西町6番 17 号 ☎086-237-4133

初めての方でも順番予約できます！

LINEでお得なクーポン配信

朝8時から診療しています

| 診療時間        | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 8:00-12:30  | ● | ● | ● | / | ● | ● | / |
| 15:00-18:30 | ● | ● | ● | / | ● | / | / |

## あけましておめでとうございます！

去年はインフルエンザワクチンの予防接種が在庫切れがなく無事終わり、さらに会計のときのセミセルフレジの導入やマイクでの中の待合室への誘導システムといった新機軸を導入しました。患者さんの利便性向上と言う点に加え、少子高齢化による働き手の減少と言う問題を乗り越える第一歩として省人化さらにスタッフの業務負担の減少を目指して導入したのですが、これが非常によかったです！特にセミセルフレジは会計をするときに釣り銭の間違ひがあると診療が終了した後でスタッフが1時間とかそれだけのためにクリニックに残ることになり非常に負担が大きかったです。250万円と高価な機材ですが本当に導入して良かったと思いました。

「人手不足」はこれからも加速する一方なので省人化と効率化を推し進めていく必要があるのと、クリニックでもこの春から「働き方改革法

案」が対象になります。これは「残業を極力減らさない」と言う国からのメッセージで今までと違うのは「残業時間の数値目標」が設定されたことです。当院では今でも「働き方改革法案」の残業時間の目標はクリアしていますが、スタッフの負担をより軽減して仕事をしやすい職場にすることがスタッフの離職を防ぎスタッフの定着向上によりスタッフの心にゆとりができてより患者さんへの接遇向上そしてさらに患者さんの満足度向上につながると考えております。そのため今年「省人化」「効率化」の取り組みとしてこの夏に「ウェブ問診」を導入しようと思っています。これは「問診票」を紙ではなくデジタル化するというものです。具体的には患者さんがお持ちのスマホを使って問診票に入力するとそのデータを電子カルテに転送することで問診票がそのまま電子カルテに反映されるというものです。

これは、患者さんの伝えたい内容がそのままカルテ上に再現される、当院においては診察の時にクラークが電子カルテの入力を担当するのですが特に初めて来られた患者さんにおいてクラークの負担が軽くなり、ひいてはクラークの入力を院長が待つ必要がなくなるので待ち時間の減少そして患者さんの伝えたい内容がそのまま電子カルテに記載されているので診察がよりきめ細かになると言うメリットがあります。

セミセルフレジの導入で非常に参考になったのが既に導入している耳鼻科クリニックを視察して実際の運用について学ぶことです。院長は勉強会や他のクリニックの視察に行ったりすることはあるのですがスタッフはなかなかそういうことができないのが院長の中での課題でした。

そのためウェブ問診の導入のためにもウェブ問診を導入している「これは凄い！」という耳鼻科クリニックの見学にスタッフを今月派遣してウェブ問診の運用の課題なども学ぶ、そしてそのクリニックの強みを体感するといったスタッフへの良い刺激になることも期待しています。今年は「**スタッフのホスピタリティー向上**」も目標に掲げていてこのクリニック見学と合わせて当院でも毎年夏に開催している「経営方針発表会」を他のここは素晴らしいと言うクリニックの経営方針発表会にスタッフを今月参加させる予定です。これもまた当院の経営方針発表会のレベル向上だけでなくそこで勤務しているスタッフの取り組みや姿勢を感じ取ることでスタッフの良い刺激になるのではないかと期待しています。

最後になりますが院長の目標についてです。昨年秋に今の春小学生になる長男がクリニックに遊びに来たときに「**ここで僕お医者さんやるんだ〜♪**」と言ってくれました。実は自分も子供の頃に母親の兄が実家で耳鼻科の開業医をしていて夏休みや冬休みに帰省した折に伯父の白衣姿を見て育ちました。水泳がものすごく得意で車が大好きで(水泳はともかくクルマ馬鹿はそのまま血が引き継がれています…)夏休みは渋川海水浴場によく連れて行ってくれました。「しょんべんしてくらぁ」と言ってバタフライで沖まで泳いでいた伯父を見て、鯨の尾びれみたいなその躍動する上半身の動きがほんとかっこいいと思いました。そんな伯父は人生の目標で小学校の卒業文集にも「叔父のような医者になる」と書いて伯父には漢字が違ударろ!と突っ込まれましたが…。そして自分も伯父が診療をしている診療所で医者をやりたいと思っていました(伯父は今もその家で診療をしています)。そんなわけで長男の言葉は自分の生き方を振り返るそしてさらにはこれからの人生の目標を意識させるものでした。自分はこれからも長男が夢を(この場合にはこの場所を引き継ぐと言うのではなくなりたい自分になるという意味ですが)実現するのに伴走すべくこれからも患者さんが来て良かった、スタッフが勤務して良かったと思ってもらえるようなクリニックとして磨き上げていきたいと思っています。

今年もスタッフとともにより一層精進していこうと思いますので、よろしくをお願いします!