



# 病院における事務職員の役割について思うこと

事務次長 佐藤正章

病院は医師、看護師をはじめ職員全体の9割以上が国家資格の有資格者で組織され、日々皆様方に医療行為を提供しています。そんななか、事務部門の職員だけが特に資格を必要とされているわけでもなく、現場の実務による経験で評価されています。



そこで、病院における事務職員の役割について考えてみました。

私が考える理想の事務職員とは、まず第一に病院におけるエンターテナーであるべきだと思っています。相手をもてなす気持ちがないと務まらない業務だと思うからです。来院された患者様やそのご家族の方が、最初に接するのは事務職員です。病に苦しんで来院する患者様も

いらっしゃるかと思しますので、必ずしも笑顔である必要はありません。大事なことは相手の立場に立ち、相手を思いやる気持ちで接することにより、不快感を与えないことが重要だと思います。



また診察を終え、患者様がお会計で最後に接するのも事務職員になります。

心から“お大事に”という気持ちが通じれば、それは、患者様の心の薬になるかもしれません。

また院内の組織においても、もてなす気持ちが大切だと思います。有資格者の集合体だけに一般企業に比べ、縦割りの傾向が強い組織となっています。縦割り組織の間に入り、潤滑油となって、スムーズな組織運営に努めることも事務職員の求められる役割であると思っています。



事務職員が担うもう一つの役割は、病院の数字の管理です。患者様が安心して受診して下さるには、しっかりとした病院経営の基盤が必要です。医事課のしっかりとした保険請求業務をはじめ、診療材料や薬剤などの費用の管理など、経営判断を誤ることのないように確実な係数管理を行う重要な業務を担っています。

エンターテナーであって数字を管理する事務部門ですが、一つ条件があります。それらの業務をできる限り少ない人員で行わなければならないということです。特に病院経営が厳しいと言われる昨今、直接的に医療行為に携わることのないエンターテナーは少数精鋭部隊でなければ生き残っていけない時代であると考えています。

患者さま、ご家族の方へ  
事務職員はもちろん、その他の職員の  
対応に気になる点がございましたら、  
1Fの公衆電話脇のご意見箱へご意見  
をお寄せください。

