

2019年度 業務責任者講習会 報告書

回	月 日	会 場	講 師	内 容	参加者
58	9月13日(金)	コンベンションルーム A P 品川	鈴鹿医療科学大学 医用情報工学科 非常勤講師 藤田 良三 氏	13:30～ 開会挨拶、事務局説明 「医療事務サービス認定制度について」他 14:00～ 講義、グループワーク 「2025年へ向けた医療事務の課題」 ～ 専門性を発揮し業務拡大を ～ ○高齢化社会の現状 － 社会生活の変化と人材確保 － ○医療を取り巻く社会の動き － 地域包括ケアシステムの推進へ向けて － ○医事業務委託の現状と課題 － 専門職として如何に支援できるか － ○医療事務の今後へ向けて － 業務内容の変化に対応できる人材育成 － ○グループディスカッション 1. 医師の働き方改革が話題になっているが、皆さんが考える働き方改革は。 2. タスクシフティング（業務移管）など、病院の仕事も多岐にわたり、いろいろと要求される事態が考えられる。 その場合、どう対処すべきか。	30
59	9月20日(金)	(株)ニチイ学館 神戸ポート アイランドセンター	医療法人笠寺病院 常務理事兼事務長 鈴木 学 氏	同上 ○グループディスカッション リーダーの行動モデル・メンバーの行動モデル	21

アンケート集計結果

1. テーマ・講義内容について

項目 \ 会場	東京	神戸	項目 \ 会場	東京	神戸	東京	神戸
a. 大変満足である	10	3	b. 満足である	18	18	28	21
c. 普通である	1	—				1	—
d. やや不満足である	—	—	e. 不満足である	—	—	—	—
無回答	1	—				1	—
					計	30	21

a. b. の理由

東京会場
○2025年問題について多くの情報を教えて頂き、勉強になった。
○グループ討議で、どこも同じような悩みをかかえていることを共有。他支店の状況も聞けてよかった。いろいろなユーザー、支店の話が聞けたため。
○新人教育等、参考になった。
○これからの動向を具体的に知ることができた。医療（事務）業界の今後の動向がよくわかった。これからの医療（事務）の課題がよくわかった。 今後の医療（事務）業界の方向性が、とてもわかりやすかった。
○地域包括（ケアシステム）の今後の動きが見えた。
○高齢化社会の実態がわかり、よかった。
○参考資料にあった職場の問題点は、今悩んでいたことだった。
○今後のこと、自分ができること、なすべきことがわかった。
○資料がわかりやすかった。グループワークで聞きたいことが聞けた。
○意義のあるものであった。良かった。
○現在の医療事務に合った講習で、時代にも合った内容で、スタッフにも説明したくなる内容だった。
○聞き取りやすい話し方で、内容も興味深いものであった。

神戸会場	
<input type="checkbox"/>	部下の指導の仕方を考えることができた。指導行動、接触行動の分析は楽しかった。
<input type="checkbox"/>	業務管理について学べる場になった。
<input type="checkbox"/>	具体的な事例をもとにディスカッションができたのは、有意義であった。
<input type="checkbox"/>	コミュニケーションで伝えるもの、対人関係の話。
<input type="checkbox"/>	他支店の方々のいろいろな意見が聞け、知識の再確認ができた。 偏った考え方になりがちであったが、他人の意見を聞かせて頂き、業務につなげていきたいと思った。 イメージと違い、楽しい時間を過ごしながら、チーム内で意見交換することで交流ができた。 楽しかった。面白かった。長いと思ったが、あっという間の3時間だった。 グループ内で協議することで、講義内容に深みを感じた。
<input type="checkbox"/>	現場で実践できそうである。実践、ワーキングを通してわかりやすかった。
<input type="checkbox"/>	身近に感じる内容であった。
<input type="checkbox"/>	書類（資料）のありきたりの講習会ではなく、わかりやすく楽しめた。

c. の理由

東京会場	
<input type="checkbox"/>	なし

2. 今回の講義を、実践に役立てることができるかどうか

項目 \ 会場	東京	神戸	項目 \ 会場	東京	神戸	東京	神戸
できる	12	6	できると思う	17	13	29	19
できない	—	—	わからない	1	—	1	—
無回答	—	2				—	2
					計	30	21

できる できると思う の理由

東京会場
○グループディスカッションで他病院のスタッフと話し合いができ、良い経験となった。地方、他部署など、違う立場の見解が聞けた。他ユーザーでの取り組みを伺うことができた。短い時間でありながらも、同じ悩みを持つ中で工夫しながら取り組んでいる様子、情報共有ができた。他支店の情報を活用したい。
○医事業務の今後について、考えさせられる所が多々あった。今後の医療（事務）業界について、勉強になった。
○人材育成にあたって何が必要なのか、診療所の対応について参考にさせてもらう。
○現場で何が必要なのか、もう一度考えることができた。講義で改めて認識させられた。
○ユーザーに報告できることもあり、スタッフの研修に役立てる。スタッフの意識付けに役立てたい。改めてスタッフへ業務改善推進を働きかけたい。FM会などで落とし込み、今日参加できなかった人にも周知していきたいと思う。
○病院と協働し、タスクシフティング（業務移管）を行っていききたい。ユーザーにも情報提供ができると思う。今後の（病院の）統廃合、タスクシフティングを考慮して、ユーザーと話をしたり、より良い契約につなげられると思う。
○コミュニケーションはとっていこうと思う。
○支店内勤務ではあるが、各ユーザーのFMへ提案ができるため。
○話にあったように推進したいと思った。対策がわかりやすかった。現在困っている内容に合う講習であった。活用していきたい。
○（消費税）増税に向けた院内掲示、文書の確認をすぐ実施する。

神戸会場
○スタッフの業務能力や態度に合わせて、適切な指導を行っていく。実際の部下への指導方法などに活用できる。新人育成に実践していきたい。リーダー・メンバーの行動モデル・成長モデル。教材が、どちらもやってみせたいと思える。
○J Tのチェックシートをスタッフに活用したい。 （南君のようなタイプの新人さんが入社してくることもあり）、意見を参考にしながら実践していこうと思う。
○いただいた参考資料の中にも、今後活用できるものがあると思う。
○他ユーザーの人といろいろな話ができてよかった。
○実践に近い状態で、話をいただいた。

○コミュニケーション、意識・知識は、一方通行では業務に支障が出てしまうので、実践していきたいと思う。
 実際、自分自身がコミュニケーション不足なので、(実践できる)。
 意識の大切さを十分理解できたので、早速伝えていこうと思う。支店に戻ったら、早速FMに伝えようと思う。

3. 次回、聴きたいテーマ

東京会場
○人材定着、新人育成、退職者を防止するためには。良い人材が当社に入社するには、どうすべきか。人の動かし方。
○今回と同じような社会動向。
○診療報酬（請求事務）の研修、テクニックを知りたい。
○職位に合った講習。
○実際の事例とそれについての対処。
○医師や事務長との交渉術。病院とのコミュニケーションのとり方。
○トラブルやクレームの対処。

神戸会場
○さらに深い内容を聴きたい。
○病院とのコミュニケーションのとり方。コミュニケーション能力の向上（強化）。
○権利ばかり主張してくるスタッフ、社会常識が備わっていないまま勤務（接遇が悪い、報告・連絡・相談がない）のスタッフ、働く意欲の低いスタッフ、メンタルの弱いスタッフに対する対応、育成。人材育成（新人教育）。 何度教えても、覚えられないスタッフへの指導法。
○クレーム対応
○ロールプレイングを入れて欲しい。

4. その他、ご感想・ご意見など

東京会場
○講習会とても参考になり、ありがとうございました。勉強になった。
○普段では知りえない知識ばかりであったので、とても勉強になった。参加させていただき、ありがとうございました。
○現場（業務）責任者の声は、会社の圧力に消されて、届いていない。皆の苦痛を、会社（支店）は聞き入れて欲しい。協会も後押しして欲しい。
○受託側はもちろん、職員（病院側）にもこのような講義が行われれば、相互の意識改革になると思う。
○他ユーザーの方と話す機会（交流ができ）となり、これから活かそう。同じ悩みを持つ方たちと情報共有でき、今後役に立って欲しいと思う。

神戸会場
○貴重な研修を受けることができた。今後の業務に活かしていきたい。ありがとうございました。
○あっという間で、とても楽しい研修だった。いろいろ話が聞けてよかったと思う。
○知識・意識の伝わるコミュニケーションをとっていきたい。

以上