

平成24年度 業務責任者講習会 報告書

回	月日	会場	講師	日程	参加者
43	9月14日	(株)ニチイ学館 神戸ポート アイランドセンター	蒲郡市民病院 経営管理監 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」 「適正な派遣・請負について」など 14:00～ 講義、グループワーク ○医療機関の社会的使命と組織 ○医療事務サービスの役割と今後 新サービス、リスク管理とクレーム対応など ○医療事務の地位向上と、医療機関との連携強化 ○診療報酬・介護報酬の関連情報など 16:30 閉会	30名
44	9月20日	東京YWCA会館	医療法人笠寺病院 理事・事務長 鈴木 学 氏	13:30～ 開会挨拶、事務局説明 「医療事務サービス認定制度」 「適正な派遣・請負について」など 14:00～ 講義、グループワーク ○医療機関の社会的使命と組織 ○医療事務サービスの役割と今後 新サービス、リスク管理とクレーム対応など ○医療事務の地位向上と、医療機関との連携強化 ○診療報酬・介護報酬の関連情報など 16:30 閉会	50名

## 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	神戸	東京	項目 \ 会場	神戸	東京	神戸	東京
a 大変満足である	12	11	b 満足である	18	35	計 30	46
c 普通である	0	4				計 0	4
d やや不満足である	0	0	e 不満足である	0	0	計 0	0

### 2) a b の理由

神戸会場
○気さくな研修で、テーマ以外の話（グループ内で）もたくさんできた。他支店の方といろいろ話ができ、大変有意義であった。
○他社の方の意見を聞くことができ、違った視点で吸収できた。
○グループ討議での交流、情報交換を自分の仕事に役立てたい。
○医療機関の在り方など、あまり考えることがなかった内容を聞くことができた。今、病院の置かれている立場が、よく理解できた。
○新しい情報と内容に、新たな気持ちになった。今までにない内容で、とても良かった。
○内容が多岐にわたっていて、良かった。
○講義内容、資料がとてもわかりやすく、自分自身や会社に求められる課題、今後の取組に、役に立てることができる。
○今、私の抱えている問題にマッチしていた。自分の置かれている立場の再認識をした。
○現在、取り組んでいるスタッフの質の向上や精度面の内容で、勉強になった。
○考える時間を与えていただき、良かった。今、私たちが考え提案し、ユーザーとの信頼関係を保たなければいけないと思った。
○たくさん参考資料を頂き、いろいろ意見を聞いて良かった。
○今後の病院との関わり方を考えさせられた。どんな小さいことでも具体的に提案したい。提案方法を教わった。
○今まで興味のある内容だったが、ぼんやりとしか考えていなかったなので、勉強になった。
○医療事務を取り巻く現状を厳しく指摘いただき、視点が広がった。

東京会場

- 今までいろいろな研修を受けてきたが、とても楽しく聞くことができ、考えさせられた研修であった。
- ものの見方を多面的に見ることによって、人に対して話を聞く自分の姿勢が変わり、きちんと受け取ることが大切だと学んだ。
- 他支店ででの取り組み、自分では思いつかない意見が聞けた。いろいろな立場の方と話ができ、参考になった。
- 問題解決の方法が、見方を変えることの必要性を感じた。コーチングの大切さがわかった。
- 責任者という立場になって、自己のメンタルタフネスが重要だと感じた。自身を振り返ることができた。
- 資料の内容を話すのではなく、管理者に必要な要素とは何かを、楽しく話していただき勉強になった。話が面白かった。飽きなかった。
- 通常の研修より講義の入口が違い、興味を持って入れた。業務責任者という重いテーマの講習会と思っていたが、笑いがあって良かった。
- とても参考になった。もう少し責任者としての話が聞きたかった。
- グループワーキングに入るときのコーチングなど、自分が研修を行う際に行ってみようと思う。
- 難しい話ばかりではなかったのが、あっという間に終了した感じである。(時間が短く感じた)
- 病院の業務の中だけでは、分からないことが多いので、とても参考になった。
- 医療界から遠ざかっていたので、改めて現状の把握ができた。
- 最初はばらばらに思えた質問が、最後にはひとつにつながり、話も面白かった。

3) c の理由

東京会場

- グループ討議はよかったが、講義が少なかった。管理者になって半年なので、話がよく分からず、もっといろいろなことを勉強したかった。
- 内容は普通だが、やり方は面白かった。

4) d e の理由

神戸会場

東京会場

5) 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	神戸	東京	項目 \ 会場	神戸	東京	神戸	東京
できる	12	11	できると思う	18	37	計 30	48
できない	0	1	わからない	0	1	計 0	2

その理由

神戸会場	
○病院側の声（医療機関に求められていること）が聞けたので、今後の業務（営業）に活かしたい。	
○スタッフ研修、ユーザー職員への情報提供。病院から求められるスタッフの育成、またスタッフの手本となるよう努める。	
○先生の話、参加者の意見を基に、広げていくことができる。	
○具体的な話を伺えたので、活かしたい。	
○資料内容をユーザーに提供し、提案ができる。提案が大事との認識をした。	
○自治体病院との定例会で、課題として活かせる。病院の方と話をする時の必要知識である。	
○持ち帰り、みんなで話し合いたい。各病院の責任者にも考えてほしい。	
○自分の業務の中で、少しでもユーザーに役立つことを考えたい。やる気をもって取り組む。改めて気を引き締めて業務にあたりたい。	
東京会場	
○人の意見を素直に聞き入れた中で、指導ができると思った。共感できることが多かった。	
○面接に際して、受け取り方ひとつで相手の気持ちも尊重できると思うので、早速、実践したい。	
○立場の違うスタッフ同士で、このような意見交換ができると思う。	
○問題点の具体的な対策を話し合った。	
○グループワークでの人の意見を聞く、自分の意見を言う、まとめることの重要性を再認識した。	
○今後の医療のあり方などの勉強ができ、医療人として現場のリーダー（責任者）としてどうあるべきか、考えていきたい。	
○視点を変えて、様子を見ていける。自分たちで考える力となる。頭をやわらかく、違った目線で物事を考える。肩の力を抜く。	
○研修にディスカッションを取り入れたい。	

○人の話を聞くことを実践したい。人の話を聞く、聞いてもらうことの大切さを学んだ。
○特にコーチングは、すぐにでも使えると思う。コーチングについては忘れていたので、また意識して人の話を聞くようにしたい。
○新人定着については、参考になった。
○「かきくけこ」「オーム返し」を実践したい。
○身近に取り組めるテーマだった。
○退職率について、いろいろな意見が聞けたので実践してみたい。
○同じような立場の方たちが、たくさんいてがんばっているのを見て、自分自身の心の励みになる。
○責任者としての立場の再認識ができた。
《できない、わからない》
○ケースバイケース、人とのコミュニケーションという点ではまだまだなので、自信がない。経験が浅く、よく分からない。

6) 次回、聴きたいテーマ

神戸会場
○地域連携について
○医療動向を常々キャッチした研修について
○派遣業務の円滑な運用方法について
○未収金回収業務を請負った病院への対応について
○委託業者としてどのようにして生き残るかについて
○接遇について
○ユーザーへのプレゼン方法について
○労務管理について
○クレーム対応、トラブル時の対応について
○増収、増患、顧客満足度向上に対してのユーザーへの提案手法について

東京会場
<input type="checkbox"/> リスク管理、クレーム対応について
<input type="checkbox"/> 部下のしかり方、ほめ方などのディスカッションなどについて
<input type="checkbox"/> 管理者に必要な能力、スキルについて
<input type="checkbox"/> 労働問題について
<input type="checkbox"/> メンタル、メンタルタフネスについて
<input type="checkbox"/> いろいろな病院の中の具体的な話について
<input type="checkbox"/> 人の動かし方、やる気にさせる話術などについて
<input type="checkbox"/> 接遇について、接遇セミナー講師養成講習会
<input type="checkbox"/> 災害について
<input type="checkbox"/> 人材育成について
<input type="checkbox"/> 医事研修企画・立案・実施のための研修

7) ご感想・ご意見

神戸会場
<input type="checkbox"/> 貴重な話をありがとうございました。とても勉強になった。がんばります。
<input type="checkbox"/> 資料が充実していた。
<input type="checkbox"/> 業務に反映したい。
<input type="checkbox"/> 今回このような形式の研修は初めてであり、参考になった。
東京会場
<input type="checkbox"/> 自分が忘れかけている部分を引き戻していただけた。一方、話を聞く、話すということでは、責任者として失格だと感じる。明日から、多面からの見方をしっかりとしていきたい。ありがとうございました。
<input type="checkbox"/> ただ難しい議題を話すだけでなく、楽しい話題もあり、良かった。
<input type="checkbox"/> 3時間の研修が、すぐに終わってしまった。最後の資料の部分が気になった。もっと聞きたかった。

- 人の話の中からひらめきがあること、視点を変えてみることで、今までマニュアルどおりの感があった自分には、とても気づかされた。
- 現場での実務的な問題点を討議したい。今回、支店より出席したが、今後、現場の責任者を多数、出席させたい。
- 発表時、緊張のあまり忘れていた古新聞紙の使い方は、「再生可能エネルギーとして、風力、波力、に続く第3のエネルギーとして使用可能である」と、言いたかった。
- 実務経験がほとんどなく、心配していたが、とても楽しかった。
- グループ討議はいい。緊張感がある。
- ご不幸があったにもかかわらず、講義ありがとうございました。
- 楽しい講習会であった。このような講習会なら、何度でも出席したい。いつまでも続けてほしい。
- もっと時間がほしい。