

平成28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
51	9月12日 (月)	東京YWCA会館	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」など 14:00～ 講義、グループワーク 「医療事務の地位向上を目指して」 ～今こそプロとして質的レベルアップを～ ○社会の動向と各種医療制度改革の推進 ～迫りくる2025年への課題とその解決に向けて～ ○これからの医業経営を考える ～地域における自院の役割をより明確化に宣言する～ ○診療報酬・介護報酬の行方は ～地域での機能分化と連携、在宅医療・介護の充実へ～ ○医療事務に未来はあるのか ～今こそ単純労働から頭脳労働への意識転換を～ ○グループディスカッション	42名
52	9月16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・事務長 鈴木 学 氏	同上	18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	東京	神戸	項目 \ 会場	東京	神戸	東京	神戸
a. 大変満足である	14	5	b. 満足である	26	11	40	16
c. 普通である	—	2				—	2
d. やや不満足である	—	—	e. 不満足である	—	—	—	—
無回答	2	—				2	—
					計	42	18

a. b. の理由

東京会場
○他エリア、他支店の話が聞けて良かった。職位がいろいろで、それぞれの立場の悩みが聞けた。悩みが同じだと分かり、楽になった。 講義だけでなく、グループワークで他病院の方との情報交換ができ、充実した時間となった。情報共有ができた。
○これからの医療制度について理解でき、ユーザーと一緒に連携すべき必要が分かった。医療動向の話が具体的に聞けて、良かった。 医療動向など（診療報酬改正時の研修以外で知りえた）、今後の仕事に活かせる。 分かりやすく説明いただき、今抱えている医療の問題点が分かった。ニチイをアピールしていく必要性を、痛感した。 現在の社会における医療の立場、これからやるべき事など学べた。 ユーザーの会議に参加する事が多いので、役立てたい。
○要点を分かりやすく教えてもらった。先生の話は分かりやすかった。医事課経験者（現場）の話で、参考になった。
○病院方針と同じで、参考になった。医事課内部の話が聞けた。社会動向から実務に関する内容まで、幅広かった。 ふだん行っている業務に役立つ内容である。頭でわかっている自分から発信するには、資料を使用して話をする事が、ためになった。
○大変勉強になった。医療事務の地位向上、プロとしての心構え、改めて意識できた。
○参考資料の中に、また頑張ろうと思う言葉があった。

神戸会場
○最後の5～10分間に、要点と気づきがあり、引き込まれた。
○人材育成には時間をかける必要があると、分かった。人材育成について考える、いい機会だった。
適材適所の配置をもう一度考える、良い機会になった。
○現場で同じような内容の事が起きても、なかなか深く考える時間がなく、最終的に悪い結果となるので、もう少し頭をやわらかくして考えたい。
○グループワークで、現場に活かせるヒントが得られた。グループ討議の内容・実践が良い経験になり、今後の業務に活かせる。
○事例に基づいた議論で、分かりやすかった。事例は大変分かりやすく、実務に結びつき、面白かった。
○今までやったことのない内容だったので、とても参考になった。今後も業務に活かしたい。型にはまらず、分かりやすかった。
○楽しい講義で、あっという間に時間が過ぎた。もしスマップ5人が自分の部下だったら、というテーマは楽しかった。
ケース教材が面白く、興味深かった。インパクト大。

c. の理由

神戸会場
○主に、ディスカッション研修であった。

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	19	5	できると思う	21	12	40	17
できない	—	—	わからない	—	1	—	1
無回答	2	—				2	—
					計	42	18

その理由

東京会場

- ユーザーとコミュニケーションをとり、収益向上につなげられるよう、提案を行っていききたい。
スタッフはもちろん、病院とのコミュニケーションをとり、運命共同体で頑張っていきたい。
- いろいろな立場の人と話ができ、抱えている問題はどこも同じだと思った。やめないようにするには、やはり、その人なりの声かけと、心を広くもって育てることが、大切だと思った。
- スタッフ一人一人がプロ意識を持てるように、フォローしていく。行き詰ったスタッフに、自分が得た言葉を伝えられる。
病院側の意見を聞く事ができた。皆、同じ気持ちで業務をしている事が、理解できた。
- 今後の医療動向が、より分かった。精度調査などで、ユーザーに対し、医療動向を踏まえた提案材料にできる。
- 参考資料が役に立つ。資料を活用し、明日から実践する。マニュアルの作成事例、情報共有の方法など、役立てたい。
今日学んだことを考えながら、実務に生かしたい。時間的な制約があるが、活かしていきたい。
営業先で、専門的知識をアピールできる資料であった。資料が豊富で、貴重なものをいただけた。
- 他の方の話を聞き、自分にも活用できることがあり、参考になった。他病院に勤務の方からの情報で、自院でもできると思う部分もあった。
自分が必要としている情報が多かった。共通の情報で話し合いができ、とても良かった。工夫やアドバイスをいただき、ありがたかった。
- 支店にて、研修を計画したい。セミナーのテーマとして考慮したい。○JTの工夫、人の確保、育成のヒントをたくさん聞いた。
- 周りを頼りたい。

神戸会場

- スタッフ面談のときは、相手に言わせる事が、大切だと分かった。
- コミュニケーションと、よく口にするが、実際のところ意味をよく理解していなかったなので、皆に伝えたい。
コミュニケーションの定義が一番印象に残った。意識を伝える事の大切さを、スタッフへ伝えたい。
持ち帰り、スタッフ研修に活かしたい。火曜日から実践したい。
- 即、活かせる内容であり、現場リーダーへの指導に役立てたい。現場管理責任者のワークアウトで使いたい。
- ふだんあまり交流のない他支店と話し合いができ、良かった。各問題に対してグループ内で議論しあえて、刺激をもらった。

<p>他支店の方から、いろいろな意見・考え方を聞き、参考になった。</p> <p>○問題のあるスタッフをどのように処遇するか悩んだとき、参考になる。</p> <p>ケース教材のスタッフは身近にいるので、いろいろな意見が聞けたので、実際に役立てたい。</p> <p>○答えは一つではなく、視点を変えて物事を考える事が必要だと気づいた。</p>
--

3. 次回、聴きたいテーマ

東京会場
○ディスカッションの時間を、もう少し長く取って欲しい。参加型の研修をお願いしたい。今回と同様の研修会を希望する。 エリアを越えた各支店の意見交換の場が欲しい。
○コンサルに関わった取り組み内容。病院が求める医事委託。営業先で活かせる裏情報など。
○DPC対象ユーザーに対して、特に係数についての研修会。
○直接、医療事務に関連するもの。実務（医療事務、医療動向など）を掘り下げて学びたい。医療制度の動向（改正の時期だけでなく）。 2025年問題を掘り下げたテーマ。
○新人スタッフ育成、人材育成。中国の方へのOJT。早期退職を防ぐには。管理職としてできる具体例をもとにした退職防止、OJT。 人材定着の工夫。新人スタッフをやる気にさせるスキルトレーニング。メンタルをどう健全に維持していくか。
○労務管理、請負・派遣に関する勉強。

神戸会場
○コミュニケーションのとり方（具体例）。コーチング研修。グループワーク（一方的に聞くだけの研修より参加意識が持てる）。
○新人育成、リーダー育成の取り組み。スタッフのメンタル的な理由への対応。
○実例に対する対処方法。
○ケース教材のスタッフの別バージョンで、管理・指導を考えたい。別のケース教材のスタッフの事例（実例）の研修会。

4. その他、ご感想・ご意見など

東京会場

- また、参加したい。
- 良かった。とても救われたイベントだった。とても、いい時間になった。気分良く、時間をすごせた。
- 先生の話が、とても良く、ためになった。
- 管理者のフォローはどこでやってもらえるのか。次の管理者をどう育てたらよいか。
- 現場から一步離れエリアを越えて話すのは、とてもためになった。他支店の方との情報交換ができ、大変有意義だった。

神戸会場

- 楽しい3時間の研修であった。先生の話がとても分かりやすく、楽しく聞けた。魔法の扉を出ても、忘れないようにしたい。
業務責任者講習会という事で、堅い話なのだろうと思ったが、楽しい講習であった。
- 今後、生きた指導をしていく。
- グループワークで話し合うことができ、よかった。他支店の話が聞け、参考になった。
- 2回目の研修だが、ケース教材のスタッフが、まだ同じ病院に勤務していたので良かった。

以上