

平成25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 |
|----|-------|------------------------------|------------------------------|--|-----|
| 45 | 9月13日 | ㈱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について」 「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 16:40 閉会 | 25名 |
| 46 | 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について」 「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 | 51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 | 16 | 18 | b 満足である | 9 | 27 | 計 25 | 45 |
| c 普通である | 0 | 4 | | | | 計 0 | 4 |
| d やや不満足である | 0 | 1 | e 不満足である | 0 | 0 | 計 0 | 1 |
| 無回答 | 0 | 1 | | | | 計 0 | 1 |

2) a b の理由

| 神戸会場 |
|--|
| ○業務責任者の立ち位置、ユーザー側の考えが学べ、大変勉強になった。 |
| ○医療事務の委託業務の中で、重要なことを学べ、提案できる会社を目指したい。 |
| ○次期改定に関する情報や病院とのコミュニケーションの大切さ、スタッフとのコミュニケーションのとり方など、たくさん参考になった。 |
| ○病院が委託業者に求めること、デメリットと考えていることを知り、病院の立場で、委託業者がパートナーとして何が必要かを考える機会となった。 |
| ○普段、なかなか聞けない話でよかった。他の支店の話が聞けた。この経験を生かしたい。 |
| ○医療事務委託の今後について、よい話を聞かせていただいた。 |
| ○講義だけでなく、ディスカッションや発表（発言）の時間もあり、充実した内容であった。 |
| ○長く現場で働いた先生の話が聞け、経験の浅い自分の理解度は少し難しかったが、また参加したい。 |
| ○医療従事者としての姿勢など、明日から実行したい。 |

| 東京会場 |
|---|
| ○クレーム対応、人材育成、診療報酬改定など、今後の業務に生かしたい。 |
| ○事例に即していて、勉強になった。講師の話もわかりやすく、大変楽しかった。型にはまった講習ではなく、よかった。 |
| ○医療機関側の声など、いろいろ話が聞けてよかった。 |
| ○何でもかんでも謝るものではないと教わった。 |
| ○今後の医療業界、社会動向がわかりやすい。 |
| ○スタッフに周知したい内容（資料）であった。 |
| ○グループワークで他の現場の声が聞けて、勉強になった。題材がよかった。 |
| ○責任者としての認識を新たにした。 |

3) c の理由

| 東京会場 |
|--|
| ○講義は判りやすく楽しかったが、話が途中で終わり、もう少し深く聞きたかった。 |

4) d e の理由

| 東京会場 |
|----------------------------------|
| ○診療報酬改定の話より、業務責任者としての話を多く聞きたかった。 |

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 | 9 | 16 | できると思う | 16 | 33 | 計 25 | 49 |
| できない | 0 | 0 | わからない | 0 | 1 | 計 0 | 1 |
| 無回答 | 0 | 1 | | | | 計 0 | 1 |

その理由

| 神戸会場 |
|--|
| ○平成26年の改定にあたり、ユーザーへの提案方法等が学べた。 |
| ○スタッフに対する意識改革、最新情報の落とし込みに役立てたい。 |
| ○現在抱えている案件がいくつかあり、待ちの姿勢ではなく、やはり積極的に提案していくことから実践していきたい。 |
| ○今後の医療動向、医療政策等に関する情報をとらえ、各病院に合った情報提供・提案をしていきたい。 |
| ○病院との話し合いに役立てたい。 |
| ○マネジメントに役立てたい。 |
| ○自分が携わる仕事内容での提案だけでなく、医療機関全体に係わる提案が出来るよう、自分の視点を変えていきたい。 |

| 東京会場 |
|--|
| ○トラブルが起きた際、行動の優先順位が明確になったので、スムーズに対処できる。 |
| ○現実に現場で起きている自分自身の課題であった。支店のほうでも責任をどう取るか迷っていたので、大変参考になった。 |
| ○日々思っていることに、プラスとなる部分が聞け、役立てたい。 |
| ○実務年数、責任者歴も浅く、いろいろ経験をつみたい。責任者としてのあり方を考えさせられた。 |
| ○診療報酬改定についての勉強会が出来る。中医協レポートを読もうと思う。 |
| ○事実認識、価値判断の重要性がわかった。 |
| ○クリニック課なので、個々に働いている人が多いが、トラブル対応は実践したい。 |
| ○グループワークでいろいろな人の意見が聞けた。参考にしたい。 |
| ○ポイントを押さえて実践したい。 |
| ○会社での対処法と違い、また違った発想の転換が考えられるような気がした。 |

6) 次回、聴きたいテーマ

| 神戸会場 |
|--|
| ○人材育成、新人研修の方法、労務管理、スタッフ定着の図り方（スタッフの離職率を下げるための方法）、マネジメント力について |
| ○医事課とよい関係を築くための具体例について |
| ○返戻・査定について（病院の立場から） |
| ○医療機関が抱えている問題・課題、委託業者に求めるもの |
| ○実務に役立つもの、現場の人の話 |
| ○ユーザーとの交渉方法、実際の提案事例と成功・失敗談 |
| ○経営改善の成功例など |
| ○来年の診療報酬改定について |
| ○派遣について |

| 東京会場 |
|--|
| ○今回の内容のより深い部分、今回のテーマの続き、対人との対応 |
| ○来年の診療報酬改定について |
| ○新人指導について、部下スタッフとのコミュニケーションがスムーズに行く方法、リーダーシップ、人材育成 |
| ○南君の今後について |
| ○経営改善の施策 |
| ○在宅医療と介護、訪問看護ステーション等の連携 |
| ○接遇について |
| ○様々な医療機関の意見、病院との上手な付き合い方、契約交渉 |
| ○セミナー講師向けの研修会（鈴木学先生について） |

7) その他、ご感想・ご意見など

| 神戸会場 |
|--|
| ○本日は大変学ぶことが多く、素晴らしい体験になった。 |
| ○他支店の人と接し、貴重な時間であった。他の社員との情報交換が出来た。周りがすごい人ばかりで気が引けたが、勉強になった。 |
| ○好感の持てる講師に出会い、よい勉強をさせていただいた。先生の講義は、とても参考になった。 |
| ○すぐに活用できる資料ありがたい。 |

| 東京会場 |
|---|
| ○非常に身になる内容であった。今後の自分のキャリアアップを目指して、取り組みたい。 |
| ○仙台でも開催して欲しい。 |
| ○診療報酬改定に関わる話が聞けてよかった。 |
| ○定期的にこのような機会を設けていただくと刺激になる。 |
| ○ディスカッションを交えた講義内容で、眠くなる事がなく有意義であった。 |