

平成30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
56	9月14日(金)	(株)ニチイ学館 神戸ポート アイランドセンター	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 「医療事務のこれからを考える」 ～ 常にプロとしての自覚を持ち続けよう ～ ○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 － ○安定した医業経営を考える － 自院の役割を明確に宣言し公表する － ○医療事務に関する業務内容の変化 － IT関連普及による協働体制の整備 － ○今後望まれる人材とは － 自ら考え提案できる育成を目指そう － ○グループディスカッション － 医療機関と上手く協働するためには何が必要か 皆さんで考えて下さい －	19
57	9月21日(金)	東京YWCA会館	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 －	42

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	6	10	b. 満足である	11	28	17	38
c. 普通である	2	1				2	1
d. やや不満足である	—	—	e. 不満足である	—	—	—	—
無回答	—	3				—	3
						計	19
							42

a. b. の理由

神戸会場
○講習は良かったが、グループワークで十分に話すことができず、(自分の)発表もいまいちだった。
○グループワークは難しいテーマであったが、意見が盛り上がり、参加できてよかった。
○病院からのニーズに対して応えることも大事だが、こちらから企画・提案を行うことが、自分達の仕事を守ることにつながると思った。
○他の支店の(人との)話して、自分の思ってもいなかった意見が聞けた。
○他支店の現状(問題点、改善点等)を聞くことができた。(同じような経験がある)
○病院から求められていることが、理解できた。
○今後、求められる人材や、医(療)事(務)の地位向上への内容であった。
○身近な問題(点)であり、今後の参考になった。
○身近に感じる内容であった。
○ダイレクトに伝わる内容で良かった。
○経営面の話は実際の業務とはそれているが、今後、私たちがどのように医療事務を取り組んでいけば良いか、が少しわかった。
○医療における課題、医療事務の課題、将来性がわかってよかった。
○現在の医療の動向、今後の医業経営に求められる情報や人材など、貴重なお話を聞くことができた。
○業務の必要性をユーザーに認めてもらうために、算定に対する知識を増やし、点数解釈を読むなど知識をより深くしたい。

東京会場

- （リーダー・メンバーの行動モデル）チェックシートが、大変わかりやすかった。今後の参考にしたい。
- （リーダー・メンバーの）成長モデルが、スタッフ研修会でのチーフミーティングに役立つ。
- リーダーとしての行動の方向性（が分かった）。
- メンバーの成長にどう関わっていけばよいのか、ヒントになった。
- グループワークでは、同じ悩みを分かち合えた。
- スタッフ指導に悩んでいたが、他支店の方や講師の話を聞いて励みになった。勉強になった。
- 指導する難しさを最近、特に感じる。年代が離れたスタッフ同士のOJTが多いため、参考になった。
- 部下の指導の仕方のマッチングについて、勉強になった。
- （リーダー・メンバーの）成長モデルの『人ではなく、業務で考える』で、指導の考え方が変わった。
- 現場で即、実行できる内容が盛りだくさんであった。責任者として、指導する側と育成される側、どちらにも必要な要素が明確になった。
- 大変、勉強になった。
- 分かりやすい内容であった。
- とても興味深い内容であった。
- いろいろな話（知識）が聞けて、よかった。
- 共感できる内容であった。
- 毎回、先生の話を楽しみながら、『あー、なるほど』と勉強させて頂いているが、今回も新たな気づきを頂いた。
- 業務について改めて確認できたこと、今後の業務に活かせる内容が聞けて、参考になった。
- 研修中にスマホで検索するなど、教え方と発想をやわらかくすると、見えてくること（分かること）があった。
- 医療動向も含め、現場での（必要な）行動を考えることが出来た。
- 現場に沿った内容で、興味深かった。

c. の理由

神戸会場	
○現在の病院のあり方、今後の病院のあり方はよく理解できた。実務となると、経営的なことは関わっていないが、参考にはなった。	
○普段から意識している内容の再確認のような感じも有り、また勉強になったことも有り、良かった。	

東京会場	
○スタッフとのコミュニケーションについていろいろ聞けたが、もう少し具体例を入れて欲しかった。	

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	神戸	東京	項目 \ 会場	神戸	東京	神戸	東京
できる	6	18	できると思う	13	21	19	39
できない	—	—	わからない	—	—	—	—
無回答	—	3				—	3
					計	19	42

できる できると思う の理由

神戸会場	
○業務に入る事が少ないが（できると思う）。	
○機械だけではなく、自分達の知識を発揮していかないといけない。	
○さっそく、FM等に意見をおろしてみたい。	
○プロとしての自覚を持ち、スタッフ育成に役立てようと思う。	
○意識向上が出来たと思う。	

○いろいろな現場の話があり、全く同じようには出来なくても、よいところはトライして行こうと思う。
○実践に向けて努力したいと思うことが多々あった。(しなければと思った)
○グループでの講義は、悩みは同じで参考にしたいものもあった。(抱える問題が同じであった)
○先生の話も分かりやすく、これからの業務に活かして生きたい。
○ユーザー職員に対する姿勢が変わると思う。
○ユーザーへの提案事項、今後の取り組み方が理解できた。
○協働のため、コミュニケーション作りから始めたい。
○算定については、スタッフにプロとしての意識を持ってもらえるよう指導していければと思う。
○ユーザーとの協働は難しいと思うが、OJT等活用したい。(グループミーティングなど)

東京会場
○毎月の研修会で、今日の資料を使いたい。(特に、○ △ □の課題)
○支店で、多くの管理者に研修を行いたい。
○日常講習会、部署ミーティングで活用(したい)。
○(リーダー・メンバーの)行動モデルにあてはめ、スタッフのスキルアップを目指したい。
○行動モデルを活用し、人材育成・管理者育成へつなげたい。
○リーダーシップ、育成について、全員に伝え個人育成をしていきたい。
○リーダー・メンバーの成長モデル解説は、非常に納得できた。OJTがままならないユーザーもあることから、是非参考にしたい。
○新人育成に悩むスタッフが多いため。
○リーダーの行動モデルを参考にし、一人よがりにならない指導を心がけていきたい。
○実際にOJTシートを作成し、スタッフ育成に今後活用したい。
○部下の育成に役立てることが出来ると思う。
○当方でも最近多くなってきた『南君』タイプの人材への対応について、参加者の考え方が聞いて参考になった。
○人材の定着・育成は指導側・被指導側にとって、今、最も重い課題となっており、リーダーを含め共有すべき内容が多かった。

○『南君』の話は、どのスタッフにも活かせると思う。指導する側の動き方にもいろいろあることがよくわかった。
○『南君』の話など具体的で、分かりやすい。人材育成のノウハウが役に立つ。
○指導者のパターンとスタッフのパターンによって、指導方法が変わってくるので、今後の教育方法に役立つ。
○業務ごとに教え方を変える方法を実施したい。
○（スタッフとの）面談時に役立つ。
○具体的な話が聞けた。
○実践に沿った内容であった。
○いつも悩んでいる内容だったので、実務に活かしたい。

3. 次回、聴きたいテーマ

神戸会場
○ユーザーに対して、どのようなことを提案したらよいか、その提案の仕方。
○ユーザーとのコミュニケーションの取り方など。
○ユーザーへのアピール法や成功事例。
○同じ、業務課（で働く）同士が集まったらよいなと思う。
○他のユーザーの状況、取り組み、成果等を聞きたい。
○今回のような他支店・他ユーザーの現状を聞くことで、同じ悩みや同じ問題点を抱えていることや、改善事例を自支店に持ち帰り、少しでも参考にさせていただければ。
○日常者と点検者とのコミュニケーション。
○新人研修（短期で育成）の仕方。育成スタッフの育成。
○医事業務のプロとしてのあり方や診療報酬（算定）について詳しく知りたい。
○地域完結型医療への転換でのメリット・デメリット。
○増収（増益）提案をする際のポイントや手法、成功事例。
○医療事務の重要性、病院での役割等、モチベーションを上げられる内容。

東京会場

○どのようなものが査定の対象となりやすいかの資料。

○人材育成。

○スタッフ育成、及び管理者のメンタルなどについて。

○スタッフの精神衛生に関するもの。

○モチベーションのあげ方について。

○チームビルディングに活かせる内容について。

○（リーダー・メンバーの）行動モデルについて、さらに詳しく知りたい。

○組織としての成り立ちなど、コミュニケーション、モチベーションに役立つような内容について。

○業務の効率化について。

○診療情報管理士の役割について。

○診療報酬・介護報酬改定の情報。

○人生100年と医療制度について。

○テーマに合わせたグループトーク。

○クレーム対応、事例に沿った対応の討議。

○病院（雇用側）と請負側のコミュニケーションの取り方。

4. その他、ご感想・ご意見など

神戸会場
○貴重な話を聞かせて頂き、ありがとうございました。
○とても満足できる内容でした。
○他の病院の方とお話が出来、参考になった。(意見交流が出来、勉強になった) また、明日からがんばりたいと思った。
○グループ討議で多くの意見がきけ、参考になった。(楽しかった)
○各々、大変なことがあり、ユーザーとの関連性の違いが興味深かった。
○他ユーザーでの業務を経験してみたい。

東京会場
○時間がもう少しあればよかった。
○管理者として、人を育成する難しさを感じていたので、とても目からウロコの(リーダー・メンバーの)行動モデル・成長モデルが分かり、よかった。
○来年もまた出席させて頂きたい。現在の『南君はどうされているか』気になる。ありがとうございました。
○楽しく学習できた。リラックスして受ける講習は、頭に入りやすかった。
○いつも講義は眠くなってしまうが、最初から最後まで楽しく勉強できた。ありがとうございました。
○堅苦しくなく、楽しい時間を過ごせた。
○貴重な場を頂き、ありがとうございました。人材育成や点数動向について、大変勉強になった。

以上