

令和2年2月27日

## 藤野 弘幸 事務部長さんとの対談

長崎医療センター 事務部長 藤野 弘幸  
(聞き手) 国病久原会会長 廣田 典祥

廣田) このたび藤野事務長さんが今年3月を以て定年退職になられるので、国病久原会のホームページ<この人に聞く>コーナーに対談記事を載せていただくことにいたしました。長崎医療センターも新型コロナウイルス感染症の医療体制の準備やら慌ただしいところだとお察しております。

貴重なお時間をいただきありがとうございます。それと1月に病院機能評価の受審もされたばかりですよ。

藤野) そうです。アシネトバクター感染もまだ終息していない状況ではありますが。

廣田) あーそうでございますか。それでは早速本題に入らせていただきます。最初のご勤務の出発点は何処でいらっしゃいましたか。

藤野) 昭和53年4月、国立大阪病院医事課外来係でした。

廣田) 医事係を皮切りに、当時診療請求事務はソロバンを使っておられたとか聞きました。

藤野) そうなんです。患者さんが診察終了後、検査伝票や処方箋を会計窓口を持ってこられますので、その場でソロバンをはじいて診療費の計算をしていました。

廣田) いまどきの人はソロバンなんて全く知らないでしょうね。

藤野) そうですよ。それからまもなく電卓計算に代わり、コンピューターに移行していきました。

廣田) 今の診療請求事務はもっぱらパソコンを使い、非常に迅速にやる時代ですからソロバンでやるなど見当もつかないでしょうね。

藤野) 薬の名前とですね、薬価を記憶するのが大変だったんですよ。いちいち本を調べると言う時間がありませんから、その場ですぐに計算をしなければなりませんので、早見表を自分で工夫しながらやっておりました。

廣田) どんなふう工夫されたのでしょうか。

藤野) よく出る薬の名前とか自分が覚えるのが苦手な薬とかの自分なりに早見表をつくりましたね。

廣田) あーなるほどですね。頭の中にプログラムを作られたのですか？

藤野) いえいえ、実はソロバンが苦手でしたので7日や14日など投与日数の掛け算を覚えたりしました。先輩に負けられないようできるだけ早く計算をしたかった。

廣田) 今はもうそんな事は必要ないでしょうね

藤野) そうです。今はもうそれこそ、薬価等を覚える必要はありません。今はもう医師達がオーダーするから薬の名前ももう自動的に送ってきますので、計算というのは殆んどもう苦労は無いわけです。

廣田) その辺の話は今のもう若い人たちは全く想像もつかないことでしょうね。

藤野) そうです。そうですよ。全く分からない。(笑)

廣田) これから先は、もっともっと変わることになりませんか？IoTか何かのお陰で、診療が終わった途端に診療費明細書と領収書が出来上がっているとか。未来の人達には、今のパソコンのことがまた全く想像もつかないことになりませんか？

藤野) もう少しすると、診察室を出た瞬間に自分のスマホに料金が出るでしょうね。診療費の計算など単純な作業は機器に任せてもいいのかもしれませんが、私はパソコンのプログラミング(BASIC、COBOLなど)もしていたので、大元を理解しないと、全部自動というのは頭の中の整理ができない。

廣田) プログラミングのスキルを持っておられたのは凄いですね。仕事上大きな強みになったでしょから。

話が変わりますが、これまで何箇所転勤してこられたのですか。

藤野) そうですね、病院だけだと、重複もありますので、11箇所。沖縄も1回行きました。九州地方医務局、九州厚生局など、現在の国立病院機構本部九州グループ勤務もありますので、12、3カ所になりますね。

廣田) えーそんなに沢山。これから先の事務長さんになる方もやはり同じ位の数を経験することになるのでしょうか？

藤野) そうですね。係長までは転勤することはほぼ無いので、5年から10年近くまで同じ病院にいますけれども、それからは、2~3年毎に転勤しますから、それからは平均的に私と大体同じ位の回数になるでしょうね。

廣田) 藤野さんは、平成元年に国立福岡中央病院、今の九州医療センターに赴任されたのですよね。

藤野) 平成元年が九州の始まりになります。

廣田) あーそうでしたか。

藤野) 家内が九州生まれだったのですので、30歳近くになり職場環境を変えたくて、あまり深く考えずに九州に来ました。

廣田) 奥様にとっては嬉しかったでしょうね。

藤野) 家内は熊本県芦北の生まれだったので喜んでくれました。ただ、私は一般職員ですので通常の人事異動ではないので上司に無理をいって希望して九州に来ました。

廣田) いきなりこんな質問で恐縮ですが、1番大変な時期はいつだったのでしょうか。時期と申しますか、仕事と申しますかをお聞かせ願えますか？

藤野) 難しい質問ですね。どの病院も大変な時期はありましたが先生から対談の話が出ましたので、改めてこれまでの経歴を頭の中で整理してみました。

国立大阪病院時代は勤務時間を無視して、医薬品費の未払いとかですね、先生もご存知のように、国立病院は予算不足の問題を抱えていた、そういう時代でしたし、業者と徹夜に及ぶような価格交渉をしました、結構苦労しました。大阪病院も当時病棟移転があつたりして、大阪病院時代は結構若かったもので、医薬品の購買システムや支出負担行為システムプログラムを夜遅くまで組んだりしていましたので、そういった意味では苦労もしたし、やりがいもあった。

廣田) やりがいもあったのですね。

藤野) 九州医療センターでは、福岡中央病院と久留米病院が統合移転をしました時に、開設準備室に配属されました。通常業務プラス移転作業にも取り組んだので上司と最終便で帰る日も多く結構此処も忙しかったですね。

廣田) 私は国立嬉野病院にいて、同じように厳しい経験をいたしました。お互い大変な時期だったのですね。嬉野病院と国立療養所武雄病院の統廃合のとき、今思えば辛かった。統合相手の院長さんには大変ご心配をかけたし、労使交渉も大変な時期でしたから。思えば再編成計画の渦中にあった施設では、その役目を果たす過程では苦労の連続でしたね。

藤野) 私も平成13年ごろに九州地方医務局でまさに国立病院療養所の再編成業務に携わりました。武雄とか中津とか対馬とか田川とかの統廃合に携わりました。今までの病院の事務作業とは全く違う仕事でしたし、毎日議事録作成もあって苦労しました。

廣田) その頃、国立嬉野病院のほうも大変お世話になっていたのですね。

藤野) 大変といえば大変だったのですけれども、特に国立療養所壱岐病院の経営移譲については責任者として携わり、先生もご存知のように壱岐市になる前でしたから、四町(郷ノ浦、芦辺、勝本、石田)あったので毎週のように壱岐に船で出張し、その町長さん方と直接交渉をさせていただきました。貴重な経験をさせていただきました。移動もですが、毎回難問珍問ばかりで、その対策作り、想定問答作りは大変といえば大変でした。今なってみればいい思い出になっておりますけれど。

廣田) ああ、そうですね、苦労したことが後になったら、いい思い出に変わるのですね。あとで充実感というか達成感に浸ることができるのが不思議ですね。

藤野) 苦労した事ばかり覚えていますね。何も無いと言うところは、思い出にもならないですよ。

廣田) こう言う経験は今の若い人たちに伝えておかないと。苦しい時期にあっても、先の見えないことがあってもやりとおせば、達成感に浸ることができる時がやがて来るんだと言うこと。

藤野) ええ。

廣田) 苦労を重ねると後ではそれがきっといい思い出に変わると言うことですし、それが人生観の一部にもなったり、職業観にプラスになったり。苦労の試練はその人を強くする。

藤野) そうですね。なかなか経験できない経験もさせていただきました。

廣田) 話は変わりますが、藤野さんからは今年の国病久原会の年頭所感を寄せていただきありがとうございました。そこで“近江商人の三方良し”の話が出ましたよね。『患者良し、職員良し、地域良し』と言う言葉は大変興味深かったですよ。

藤野) (笑) 考えてみればやっぱりそうかなあと。

廣田) まさにその通りです。

藤野) 最初に入った国立大阪病院の医事課長から、患者さんに対する対応、接遇ですね、「医事課は病院の顔だ。」ということ徹底して教えていただきました。事務部長になってから職員も大切にするとする考え方を強く感じております。

廣田) 「病院の顔だ」とはいい言葉ですね。ひとりひとりがその自覚を持って事にあたると凄いいことになる。私は近江商人の「地域よし」と言う所にも大変興味を惹かれましたね。

藤野) たまたま今のNHKの朝の連続ドラマ「スカーレット」が滋賀県信楽の町を舞台に放送中ですが、私は滋賀県の生まれで、ドラマを見る度に近江弁を懐かしく思い出していました。

廣田) 事務部長さんは信楽焼きの里がなつかしいでしょうね。陶芸家が穴窯で作品を作る悪戦苦闘のシーンはとても印象的でした。信念を通して、そして一流の女流陶芸家になった。

それと、藤野さん、近江商人の心意気をもっと聞かせてくださいませんか。

藤野) 私は彦根市の生まれですが、高校は近江八幡市(八幡商人の活躍したところ)です。近江商人と言えば「三方良し」が有名です。三方良しは、売り手の都合だけでなく、買い手が心の底から満足し、さらに商いを通じて地域社会の発展や福利の増進に貢献しなければならない、という商売の理念みたいなものですが、病院で言えば、『患者良し、職員良し、地域良し』ということかなと考えました。病院の都合だけでなく、患者満足度を高め、職員満足度を高め、地域医療に貢献するという考えが病院経営にも大切であると思っています。

廣田) なるほど、そうですね。満足度とは考えようによっては意味深だ。

事務部長さんから見て今の若い事務官たちに何かメッセージを残したいとすればどういうことになるでしょうか？

藤野) 皆さん、よく勉強もされているし、私から指示をすると充分やってはくれているんですが、積極的にやってくれるかと言うと、言わないとやってくれないところがあるように思います。私などは後先を深く考えないで自分の考えを提案するタイプでした。新しい提案をしようと言うことがあまりなくて、仕事に追われていると言うところがあるように思います。今は、働き方改革と言うことで、いかに効率的に仕事をするかに重点が置かれているような気がします。

廣田) いかに効率的にやるかと言う道を探さないといけなくなったようですね。

藤野) それは今時私たちには最も欠けている部分かもしれません。

廣田) 私たちの世代はどうしてもアナログ人間だから、全体を考えてしまうのですね。自分の力以上に時間を無視して働いてきたと言う時代だったのですね。今どき、ギリギリ効率的にやっても、時間通りにやれない場合にはストレスになって下手するとうつ病になったりする人も出てくるのではないのでしょうか。ストレスをうまく解消していかないといけない時代になったような気がいたしますね。

藤野) そうなのです、突然辞表をポンと出してくるものとか、昨日まで全くその兆しを見せないでいたのにそこがよくわからないですね。

廣田) 職場のメンタルヘルスと言うのがいかに大切かということになりましたね。

藤野) 本当は中間管理職が普段からよく声かけをしていかないと、なかなか思いを察知できませんね。

廣田) スタッフのマネージメントが昔と違ってきたようですね。昔は叱咤激励さえすれば何とかついてきてくれたと思うのですがね。院長が旗を振ればそれに全員がついてきたように思いますけど。

藤野) そうでした。今はいわゆるSNSというか、スマホを持っておりまして、いろんな情報は入ってくるんですね、どの情報が正しいかと言うことが分からない中でその情報に惑わされてその仕事をしているから。

廣田) これからのリーダーシップと言うのはただ単に指示するだけでは部下はついてこないと言うことですかね。

藤野) 相手がどう受け取っているかと言うことを気にかけていかなければ管理者としてやっていけないと思います。

廣田) 若い人に何かの夢は与えることができれば一番いいのでしょうか。

藤野) 事務職員と言うのはデータ作業や報告書作成など日々の作業に追われてしまいがちで会議などで主導権を握る(企画する)ことがあまりないので、そういう中でも何か目標を上げてあげることが大事なあとだと思います。

廣田) 私自身もざっと振り返ってみると、職種間の対話と言うことをあまり考えていなかったような気がする。副院長、院長をやってみて、十分やれていなかったように反省しています。なにかのマネージメントに関する本に書いてあったのですが、『川の流れに例えると、川の流れる方向ばかり考えていて、川底にある石の声をあまり考えていなかった』のかもしれませんが。

藤野) それで思い出してみますと、事務部と看護部(職員数も多く)との情報共有は大切であると考え、看護部長や副看護部長とは常日頃から情報共有をするようにしていましたが、コメディカルの職場長とはそう頻繁ではありませんでした。

実は、コメディカルの職場長さんたちは情報を入手するのに結構苦労されていらっしゃるのですね。



それで前の施設で、特に労務関係について私は定期的にコメディカルの職場長さんとの会合するようにしたのですよ。逆にコメディカルの職場長さんの苦労もよくわかるようになったのですね。あれはよかったのかなあと思います。

廣田) これから先の病院の構造というか組織というかあり方をもっと見直すことが必要になってきたのでしょうか。各職種間のダイアログ(対話)をもっと良くすることが肝心なのでしょうか。

藤野) ICTとかスマホを使って結構情報の伝達は容易になってきたのですけど。組み合わせながらもやはり面と向かってお話し合うと言うことがもっと大事だと思っておりますね。

廣田) なるほど。

藤野) さじ加減ではないですけども文字だけではどうしても伝わらないことがあるのですね。メールだけで済ましてしまうということも結構我々事務官の間でありますけどね。それだけでは伝わらないこともありますね。

廣田) 文字だけでは伝わらないでしょうね。理想を言えば、コミュニケーションとは、お互いの、まなざし、音声、表情、細やかな情緒の交流が必要でしょうね。藤野事務部長さんのお話しなされた経験談は非常に貴重な教訓だと思います。

藤野) このような時代だからこそ、一対一の会話を大切にしたいと考えています。

廣田) 事務部長さん、もっともっとたくさんあなたのお話を伺いたいところですねけれど、語り尽くせるものではありません。ところで事務部長さんは、退職後どうされようと考えていらっしゃるのか、差し支えなければお話しただけませんか。退職後の第二の人生をどのように送ろうかと考えていらっしゃるのでしょうか。

藤野) 米倉長崎県病院企業団企業長から声を掛けて頂きましたので、五島中央病院で働かせて頂きます。離島医療という厳しい環境の中でこれまでの経験が生きるかどうかはわかりませんが精一杯やりたいと考えています。

廣田) おお、長崎県でお仕事を続けられるとは！これまでのキャリアを生かされるのは大変素晴らしいと思います。美しい海に囲まれ、自然の恵み一杯のところで過ごされるとは羨ましい。

そろそろこの対談も締めくりたいと思います。藤野さんにおかれましては、これから先ご健康に恵まれ、豊かな人生をお過ごしになることをお祈り申し上げます。もし機会がありましたら、国病久原会の「会員の声」に近況報告など、ご一文をご寄稿くださればと期待しております。離島医療のことに強い関心をもっておりますので。長時間にわたり私との対談にお付き合いいただき誠にありがとうございました。