

# 1 混乱と災害

## オープン当初のクリニックの急成長と混乱

1999（平成 11）年 10 月 14 日は、私にとって一生忘れることのできない、大切な一日です。

なぜ忘れることができないのでしょうか。それは、この日が大府市長草町法林坊（現柘山町）に『柘みみはなのどクリニック』が開院した日だからです。

しかも、オープニングスタッフとして立ち上げに関わってきた私にとっては、医療事務職員としてデビューした日。初めて携わる病院の仕事が「果たしてきちんと勤まるだろうか」という緊張感と、開院準備を進めてきたクリニックが「いよいよオープンする」という期待感が入り混じり、うまく言葉では言い表せないような気持ちだった事を、昨日の出来事のように覚えています。

あの日から、もう 20 年近い時間が経過したのですね。

喜んだこと、怒ったこと、泣いたこと、笑ったこと…。本当にたくさんの経験をさせてもらいました。辛い状況の時には、「辞めてしまおうかな」という考えが脳裏をよぎった事もありましたが、周りの支えや応援もあり、続けて来られたと思います。今となって言えることは「辞めずに 20 年間、続けてきてよかった」ということです。

たいした経験ではないかもしれませんが、**医療事務職員として私が見てきたこと、感じてきたことをお伝えすることで、後に続く同じ道を志す仲間にとって少しでもお役に立つことがあれば…**。そんな思いを抱きながら、私がこれまで歩んできた 20 年の道のりを振り返ってみたいと思います。

いきなり話が脱線してしまうかもしれませんが、『柘みみはなのどクリニック』でやってきた仕事について触れる前に、まずは、なぜ私が医療事務

の仕事に就いたのかをお話ししましょう。

実は私は、大学生の頃はまったく別の仕事に就こうと考えていました。学校の先生になりたいかったのです。高校と中学の家庭科の教員免許を取り、教員採用試験を受験しましたが、なかなか合格しなくて…。

大学を卒業して最初の年は、とある企業に就職し、一般事務として働きました。でも、「教員になる」という夢があきらめられず、1年で辞めることに。非常勤講師としてですが、教壇に立つチャンスをいただいたからです。

ある高校で家庭科を教えました。もともと懂れていた仕事です。人に物を教えることの難しさを感じつつも、とても楽しく充実した日々を過ごすことができました。講師の契約期間は1年だったので、この間の採用試験にうまく合格できればよかったのですが…。人生なかなかうまく行かないものですね。

契約期間終了後は、全国展開している衣料販売店で販売の仕事に就きました。そこでは主に、接客や品出し、裾上げなどを行っていました。大学で家政学を専攻していた事もあり、興味のある分野ではありました。販売の仕事をしながら、教員採用試験を受験。これが最後だと決めて挑みましたが、合格することはできませんでした。この先どうしようかと迷いながらも仕事に打ち込むうちに、だんだんとお客さまと接する楽しさを感じ始めました。そんな時です。その日は雨で、床が濡れて足元が滑りやすくなっていたのでしょう。重いダンボール箱を1人で運んでいる途中で転倒。顔面を強打し病院へ向かいました。幸いにも軽い怪我で済みましたが、顔の半分が青あざになってしまい、1週間ほどは出勤できませんでした。その時に、この仕事を長く続ける事は体力的に難しいかもしれないと思い、他の仕事にも目を向けてみようと思いました。

教員を目指しながら、なかなか思うように行かず、結果的に転職を繰り返していた私が、医療事務の道に進むことになったのは、ひょんなきっかけでした。

教員試験に受からない状況が続き「違う道を探そう」と考えていた時、医療事務のことが学べる社会人向けの専門学校があることを偶然知ったのです。ちょうど販売の仕事も辞めてしまっていた時期でもあったので「ここでしっかり勉強してみよう」と通うことにしました。

その専門学校には2カ月間、休まずに通いました。それまでは、夢を追いかけてながらも、社会人としては中途半端な状況が続いていたので、とにかく「長く続けられる仕事を見つけない」という一心でした。

思ってもみない形で医療事務への道を歩み始めることになった私ですが、『柊みみはなのどクリニック』に勤めるようになったのも偶然でした。専門学校を卒業し、「どこかの病院に就職を」と考えていた頃、たまたま「オープニングスタッフ募集」というチラシを目にしたのです。

大府市なら緑区にある自宅から車で通えそうな距離ですし、なにより他のクリニックと違って、うさぎのキャラクターが載っている温かみのある求人チラシだったことが、私の気持ちを惹きつけました。

短い期間で転職を繰り返していたので、「すぐに辞めてしまわずに、できるだけ長く勤めたい」という気持ちはありましたが、まさか20年近くもお世話になるとは…。

その時はまったく思ってもいませんでした。

そんなこんなでようやく新たな職場で働き始めることになりましたが、とにかく右を見ても、左を見ても分からないことばかりでした。

オープン当初の医療事務のスタッフは、私を含めて3人。常勤の職員は私だけで、後の2人はパートさん。1人は経験のある方でしたが、パートのため勤務時間は半日。まったく経験のない私だけがまるっと1日勤務するという形でした。

スタッフの数がギリギリだったため、誰かが休んだりすると急遽出勤になることもあり、大変でしたが、みんなで協力し合って何とか業務をこなす毎日。おかげ様でたくさんの患者さまが来院してくださるようになりました。

仕事を覚えるだけでも大変なのに、患者さまにご迷惑をおかけしないよう仕事を回していかなくてはなりません。オープンからしばらくの間は、覚えることも多く、やることもたくさんあったので、まともに休んだという記憶がありません。もちろん休診日はあったはずなのですが…。

患者さまへの案内の貼り紙などは、自宅に帰ってから作成していたことを覚えています。それでも、毎日が新鮮で楽しくて、充実した時間を過ごせていました。その頃は、有給休暇を取ろうという考えも全くなかったですね。

オープン当初は、診察室のほうも大変でした。医療事務と同様、看護師も3人いたのですが、確かみんなパートさんで…。午前中は2人体制、午後は50代くらいの看護師さんが毎日出勤し、1人で切り盛りされていましたね。

内藤孝司理事長は、オープンからしばらくの間は、確かずっと泊まり込んでいたはずですよ。

今思い返してみても、「よくこの人数で回していたな」と妙に感心してしまいます。さすがにどうしても人手が足りない時は、今は大府の本院で歯科部門で診察を行う弓場結子先生（当時は大学病院勤務医）が手伝いに来てくださったりもしたのですが…。そういえば、内藤孝司理事長のお母様に助けをいただいたこともありましたよ。

内藤理事長のお父様は薬剤師。当時は院内処方をしていた関係で、私たちが困っている時など、「手伝うから遠慮せずに声をかけてくれ」と声をかけてくださいました。私たちがあまりにもバタバタとしているため、見るに見かねてのことだったのだと思います。そうやって声をかけてもらうことが、とても心強かったですね。

家族経営のため、私たちスタッフのことも、同じファミリーとして考えてくれていたのでしょう。こうしたアットホームな雰囲気に救われたことは何度もありました。

医療事務の仕事がどんなものかもよく知らなかった私ですが、とにかく「習うより慣れろ」とばかりに、オープン前にスタッフ同士で受付から会計までの流れを何度もシミュレーションを繰り返しました。

「大丈夫、きっとできる」と自分に言い聞かせ、ある程度自信を持って仕事をしていましたが、いざ本番となると想定外の出来事も多く、冷や汗が出ることもしばしば。それでも大きなトラブルもなく、よく勤まったものだと思います。もちろん周りの皆さんの支えがあったからこそなのですが、「よく頑張った」と自分で自分を褒めてあげたいくらいです。

## まさかの大災害で診察がストップ

先に述べたように、オープン当時の『柊みみはなのどクリニック』はスタッフの数が少ない割に、多くの患者さまにご来院いただいたため、事務室

も診察室も目の回るような忙しさでした。

未経験だった私も実践を積んで行くうちに、事務処理能力が少しは向上。開院から1周年を迎える頃には、院内全体が落ち着いてきて、スタッフがてんやわんやの混乱状態に陥るといったケースはなくなりつつありました。

ところが、ようやくクリニック運営が軌道に乗り始めたと思った矢先、それを揺るがすような大事件が起こったのです。

みなさんは2000（平成12）年9月11日にあった大きな災害をご存知でしょうか？

この日は集中豪雨の影響で、名古屋や周辺地域の至る所で浸水被害の起きた東海豪雨という大規模な水害があった日なのです。

この日は朝から雨模様で、名古屋ではたった1日で1カ月の降雨量より多い428ミリもの雨が降りました。そのおかげで、雨水で町のあちこちが冠水したほか、河川の堤防が決壊して、溢れ出した川の水が町を飲み込んでいったのです。

死者10人、負傷者115人、全半壊した建物は200棟以上、7万棟近くの建物が床上または床下浸水の被害にあった大災害でした。

『柎みみはなのどクリニック』のある大府市柎山町は窪地になっていて、地形的にちょうど水がたまりやすくなっている場所。私たちは、この東海豪雨による被害をまともに受けてしまいました。

今でも、大雨の日は市役所の担当者から病院に「被害は出ていませんか」と状況を訪ねる電話がかかってくることも。「病院周辺で被害が出ていなかったら、大府市全体が大丈夫」というような認識を市役所の方はどうやら持っているようです。

あの日は朝から雨が降っていて、夕方から夜にかけてさらに雨量は増すとの予報でした。後にまさか水浸しになるなんて、スタッフの誰も思っていなかったのでは。大雨でも普通に患者さまはいらっしゃいますし、私たちはいつもと変わらず仕事をしていました。

さすがに「様子がおかしいぞ」、となったのは18時を過ぎたころでしょうか。クリニックの前の道路に捨ててあった一般家庭用のごみ袋がプカプカと浮き始めていたのです。

診察受付は19時00分まで。最後の患者さまの診察が終わり、レジの締