

NEWS LETTER Plus.

働き方改革に取り組む医療機関 好事例

今回は社会医療法人 寿人会 木村病院 事務長 木村結花さんに『タスクシフティングと人材育成・多職種連携の取組み その①～事務職員の薬剤部への配置～』についてお話をお伺いしました。

名称 社会医療法人 寿人会 木村病院
 理念 地域に信頼される医療・介護・予防に努め、皆様の健康を支えます。
 基本方針 住み慣れた地域で、その人らしい人生を生き抜くことを支援するために、患者さまの状況に応じた切れ目のない心のこもったサービスを提供します。職員が健康であり、誇りと働きがいと幸福感・満足感を持つ職場づくりを実践します。
 所在地 福井県鯖江市旭町4丁目4-9
 開設 昭和18年(1943年)
 診療科 16科 病床数 233床 職員数 286名



取組みの経緯

薬剤師の地域偏在が全国的に問題となっており、当院においても慢性的に薬剤師が不足しております。現在、病床数233床に対して常勤薬剤師3名(内1名育児休暇中)が在籍しており、薬剤師のパワー不足に苦慮しています。そのため、事務職員を薬剤部に配置(常勤2名、パート0.5名)し、薬剤師の業務支援を行うと同時に、院内における医薬品の出納管理や薬剤部での業務効率、精度管理など、事務職の視点から改善提案が行える教育を実施しております。また、新人事務職員における初期育成研修では、医療専門職の各部署に一定期間配属する機会を設けて、他職種間での連携強化にも取り組んでおります。

取組みの概要

薬剤部に配属された事務職員による「薬剤業務の軽減と処方精度向上 - 院外保険薬局からの疑義照会 -」の取組み

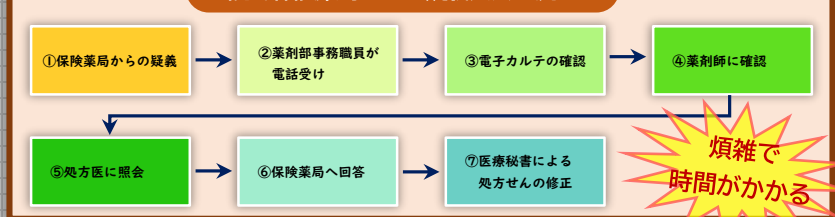
薬剤部配属事務職員の業務内容

薬剤部配属の事務職員は、医薬品の管理、入院患者の内服薬や注射薬の個人別セットの支援、庶務業務、院内外からの電話対応などの業務を行います。特に電話対応における「院外保険薬局からの疑義照会」は多くの時間を要する煩雑な業務です。

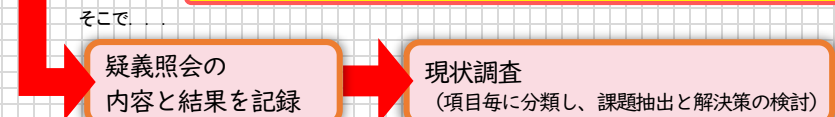
【事務職員の支援業務】

- 調剤業務：内服薬・注射薬のピッキング、内服薬のセット
- 薬品管理業務：医薬品管理(発注、棚卸、期限)、PC管理、向精神薬の管理
- 薬品供給業務：定数配置薬供給管理、薬品臨時請求
- 事務業務：一般庶務(勤務時間管理、消耗品管理)
- その他：電話対応(院内、院外からの疑義照会、清掃)等

院外保険薬局からの疑義照会の流れ



※疑義照会にかかる時間 1件平均12.95分(薬剤師4.64分 事務職員8.31分)



◆ 現状の把握・課題の設定 ◆

最初に2016年12月から2017年3月の4か月間に疑義照会された内容を記録、分析しました。院外保険薬局から院外処方せんの疑義照会された総件数は235件でした。その中で、「医師と患者とのコミュニケーション不足」102件(43%)と「処方せんの記載不備」74件(31%)の2項目で全体の3/4を占めており、「薬学的管理の問題」が39件(17%)、保険請求上の問題が8件(2%)、その他16件(7%)と続きました。問題解決の手法としてQC(Quality Control)ストーリーに従い、疑義発生の変因解析、課題抽出、対策の考案と実施による効果について検討を行いました。

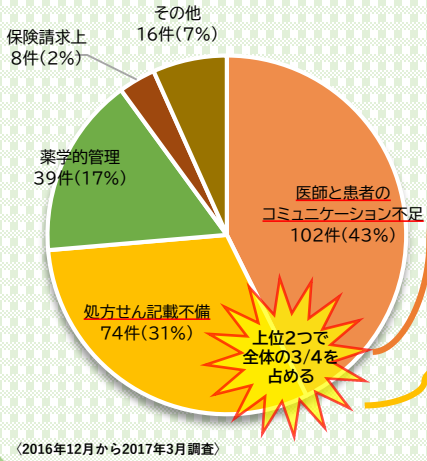
★ QCストーリーとは…?

問題解決のプロセスや手順の筋道。右図①～⑧のステップにより問題解決をはかる。

「QCストーリー」による課題解決の流れ



院外処方箋の疑義照会の内訳と取組み



内訳

医師と患者のコミュニケーション不足

- ・薬剤追加希望・日数確認
- ・処方変更
- ・薬剤変更希望
- ・薬剤不要
- ・一包化希望

内訳

処方せん記載不備

- ・単位、規格確認
- ・特殊用法による日数変更
- ・用法確認・剤形の確認
- ・日数、回数超過

取組み

2017年1月

- ・医療秘書を介した電子カルテの処方修正の徹底
- ・外用薬の単位換算表の配布

2017年7月

- ・医療秘書へ医師と患者さんの橋渡しの協力依頼

2018年5月

- ・以下の6項目を意識しアンケート調査を実施

- 1)患者への声かけが出来たか
- 2)医師と患者との話が処方せんに反映されているか
- 3)次回受診日と処方日数が合っているかの確認
- 4)特殊用法の日数に誤りはないかの確認
- 5)外用薬の単位換算は適切かの確認
- 6)病名と部位、用法は適切かの確認

2018年8月

- ・疑義照会強化月間(勉強会)の開催

取組みの効果

疑義照会の減少により「薬剤業務の軽減」と「処方精度の向上」を達成!

- 2016年 12月 全疑義照会件数70件。内「処方せんの記載不備」32件。
→『電子カルテの処方修正の徹底』と『外用薬の単位換算表の配布』実施
- 2017年 3月 全疑義照会件数59件に減少↓。内「処方箋の記載不備」11件。
- 2017年 7月 全疑義照会件数の内「医師と患者のコミュニケーション不足」32件。
→『医療秘書へ医師と患者との橋渡しの役割協力依頼』実施
- 2017年 8月 「医師と患者のコミュニケーション不足」18件に減少↓。

取組みの結果

その後の継続調査で、疑義照会に対する取組みの効果は、一時的であり持続的な効果は確認できませんでした。しかし、「処方せん記載不備」を原因とする疑義照会に関しては、処方せん枚数の比率が**約0.25%と非常に少なく維持**されていることが確認できました。

◆ 薬剤師の病棟配置への新たな試み ◆

2017年11月、薬剤部配属の薬剤師と事務職員の**タイムスタディー調査**を実施しました。調査の目的は、**薬剤師の従来業務に加えて「病棟業務」を加えるための新たな支援体制を検討**することでした。タイムスタディー調査により「薬剤師」と「事務職員」の業務の洗い出しが行われ、どの業務にどれだけの時間がかかるのかを把握することが出来ました。

そこで**「向精神薬確認業務」と「持参薬鑑定業務」を事務職員へタスクシフトし、「病棟業務」は薬剤師の新業務とする体制**を取りました。その結果、一部業務代行は可能ではあるものの限界があることが分かりました。タイムスタディー調査を実施したことで**業務の見直しや効率化を検討し、事務処理のスキルアップに繋がったこと**から、今回の取組みは有用であったと考えております。

★ タイムスタディーとは…?

仕事の時間を正確に測定するための分析手法。作業のサイクルを何回か繰り返して観測を行い、その作業を成し遂げるのにかかる時間を決定する。

今後の課題について

事務職員の初期研修において、医療専門職の各部署への配属は職種間の連携や業務課題の抽出と解決能力を養うなど、人材育成を行う上で有用であったと言えます。

昨今、医療現場における**チーム医療**の必然性は、誰もが認めるところであり、事務職員は病院全体の業務を把握する**チームの一員**として医療の専門職と連携する必要があります。今後も患者さんとのコミュニケーションを深めることで業務効率化やサービスの向上、他職種から信頼され業務を任せてもらえる職種を目指したいと思います。

次回は『**タスクシフティングと人材育成・多職種連携の取組みその②～医療秘書の業務確立～**』をお届けいたします。