



NEWS LETTER Plus.

働き方改革に取り組む医療機関 好事例

前回に引き続き 社会医療法人 寿人会 木村病院 事務長 木村結花さんより『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と人材育成への取組み～』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



取組みの背景

2016年に電子カルテを導入し、それと同時に医療秘書(医師事務作業補助者)を配置しました。導入時の専任医療秘書は3名、その他は医事課勤務との兼任でした。2018年4月からは時短パート2名を含む計9名の医療秘書が専任となりました。医療秘書の前職は「他病院勤務」、「調剤薬局勤務」、「医事課出身」、「書類担当」等様々でした。そのためそれぞれの得意分野が異なり、今回、医師の働き方に伴うタスクシフト(シェア)を進める上で、自院では「どこまで」タスクシフトまたはシェアするか検討をしました。

◆ 問題点 ◆

- ・個々のスキルが違うため、医師の補助をするうえで偏りがある
- ・診療科ごとに業務の内容・量・質にばらつきがあるため業務が標準化されない
- ・書類作成の経験がある者となし者とのスキルに差がある
- ・診療科や医師によって求められる支援が異なるため、まず、平準化を図り、医師の事務仕事で現状、医師以外で行える部分など可視化した



個々のスキルの違い・得意分野の違いを
長所に出来ないものか…

取組み【事例Ⅰ：書類作成の時間短縮 その①/②/③】

その① 以前は、新米秘書が作成した書類を先輩秘書がダブルチェックしていました。このダブルチェックは一から書類を作成するのと同じくらい時間を要するため、先輩秘書にかなりの負担となっていました。

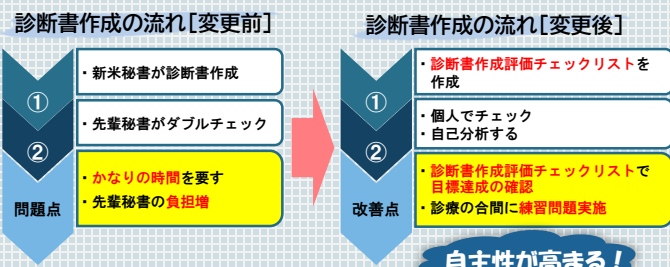
そこで、診断書ごとの作成評価チェックリストを作成し、個人でチェック・自己分析・目標設定が出来るように変更しました。更には練習問題を作成し、出来上がった練習用診断書に対して先輩秘書が指導する時間を設けました。

その② 医療秘書のスキルに応じたチーム分け、文書の振分けを行いました。難易度の高い書類や、医師から修正を受けた場合に勉強会で見直すことによって「書類作成スキルの向上」に繋がっています。

- ・Aチームが作成した書類を、よりスキルの高いBチームがダブルチェック
- ・レベルに合わせた書類を繰り返し作成することで、スタッフの自信に繋がります

Aチーム	Bチーム
マッサージ同意書、はり・きゅう同意書 傷病手当、労災休業補償 介護保険主治医意見書(更新)	介護保険主治医意見書(新規) 入院・通院証明書(新規) 各保険会社診断書(新規) 身体障害者診断書 自賠責診断書 診断書(肢体不自由、精神障害等)

作成難易度の高い書類



医師からは、

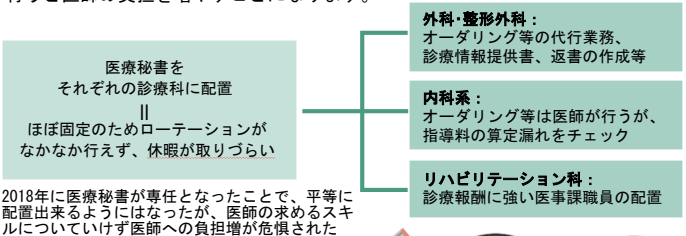
医療秘書が作成した下書きを、医師がどう修正したのか追跡すると、医師の期待する書類がわかるよ!

というご意見を頂きました。



取組み【事例Ⅱ：勉強会の実施】

外来診療では診療科ごとに求められる業務が異なるため、ローテーションを行うと医師の負担を増やすことになります。



各診療科の軸になるスタッフによる勉強会を実施、その資料をマニュアル化することで共有知識とした。

スキルアップを目指す!!!

その③ 週1回の医療秘書ミーティングでは進捗状況を確認し合っています。書類管理に使用する「進捗表」は全員で入力していくため、見える化し、全員で情報共有を行うよう、主に事務が支援する文章関係のフォーマットを改良しました。



取組み【事例Ⅲ：医師から医師をつなぐ】

新任の医師にとっては全てが初診患者となります。そのため、診療にはどうしても時間がかかっていました。経過や医学的なことはある程度カルテでわかりますが、患者様がどういう環境で生活をされているのかわかりません。

医療秘書の役目は**患者様や患者様を囲むバックグラウンドを丁寧に医師に伝えること**であると考えました。

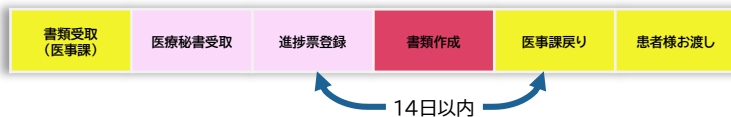


取組みの効果

事例Ⅰ 診断書作成評価チェックリストを活用し、自己分析・目標設定を各自で取組むことによって先輩秘書への負担が大幅に減り、自主性の強化に繋がりました。また、医療秘書ミーティングで進捗情報を確認・現状を共通認識としたことで優先順位が全員で把握出来、書類作成のスピードが遥かに上がりました。以前はベテランの先輩によるマンツーマン指導で30~40分かかっていた作成時間が数分の確認作業にまで軽減されました。

医療秘書の部署では「書類作成開始から14日以内で患者様へのお渡しする」という目標設定を掲げていました。2019年4月の時点では達成率92.2%でしたが、8月には99%にまで上昇し、目標達成に至りました。

自主的に練習問題を繰り返したことや先輩秘書からの指導もあり、AチームからBチームへスキルアップした職員もおります。まだまだ作成難易度の高い書類もありますが、出来ることが増えたことで本人のモチベーションにも繋がっているようです。



【書類作成14日以内の達成率:医療秘書目標95%】

目標達成!

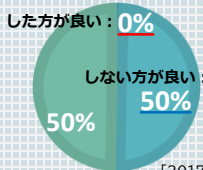
2019年4月
92.2%

2019年8月
99%

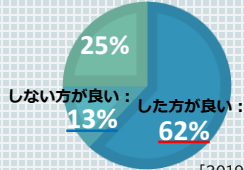
事例Ⅱ 2017年、医師を対象に行ったアンケートでは「ローテーションを望まない」という回答が殆どで、推奨する医師は0%でした。2019年に再度アンケートを行ったところ、約6割の医師から「ローテーションを行った方が良い」との回答を頂きました。勉強会で他科を知ることが出来たことで、医療秘書自身の意識にも変化がありました。前回のアンケートではローテーションに対して消極的な意見が多かったですが、今回は「他科に就いてスキルアップしたい」という意見が増え、意識の向上がみられました。

「ローテーションについてのアンケート調査」

- した方が良い ■しない方が良い ■した方が良い ■しない方が良い
- どちらでも良い ■どちらでも良い



[2017年実施]



[2019年実施]



【勉強会の様子】

事例Ⅲ 新任医師からは「医療秘書のおかげでとても助かった」、「医療秘書からの情報はとても心強かった」というお言葉を頂きました。また、患者様にとっても医師が変わることによっていくらかの緊張があったと思いますが、



医師の横にいつもの医療秘書がいたことによって安心感を与えられたのではないかと思います。

取組みの結果【アンケート結果】

2016年の電子カルテ導入と同時に専任医療秘書を配置し、1年8か月後の2017年に実施したアンケートでは「電子カルテの診療補助により診察のスピードが上がり、医療の質も良くなった」との回答が得られました。

3年目に入る2019年には、医師にとって一番の負担であり、医療秘書にとって一番の課題であった書類作成についてのアンケートを行いました。書類作成補助への医師の満足度は高く、医療秘書のモチベーションアップに繋がりました。

診療補助についても医師に満足して頂けていますが、一部からはローテーションに対して「患者情報の共有が難しくなるのでは」「外来が回らなくなるのでは」などの意見もあるため、今後どのように全員のローテーションを実施していくのが課題となりました。

得意分野の違う9名でしたが、そこを長所とし、情報を共有することで「医療秘書チーム」として医師・看護師チーム、他職種の方のサポートをさせて頂いております。もちろん、個々のスキルアップ、ある程度の標準化は必要ですが、「この関連のことはこの人に聞けば大丈夫」と思えるスペシャリストとしても技術を磨いて欲しいと思っております。

今後の目標【病棟業務への展開】

今後の目標は**病棟業務への展開**です。現在は、入院診療計画書の作成に参入し、計画書が円滑に作成できる橋渡しのようなことを行っています。病棟スタッフの支援・連携を行うことで、医療秘書の病棟業務に関する知識や意識向上にも繋げていきたいと思っております。病院全体で取組むタスクシフティングの一翼を担うべく、目指すところは病院経営にも貢献できる姿勢と何よりも帰属的知識を高める姿勢を持ち合わせた職員を育てていきたいと考えています。

好事例大募集!!

皆さんの病院で取組まれている好事例を是非教えてください

宛先: 福井県医療の職場づくり支援センター
イリョーシエン
iryo-shien@fukui.med.or.jp



福井県医療の職場づくり支援センター 医療労務管理相談コーナー

● 福井市大願寺3丁目4番10号 福井県医師会内 ● 電話 0776-24-1666/FAX 0776-21-6641 ● 月曜日～金曜日(土日祝日、年末年始を除く) 900~1700

相談
無料