

医療法人徳洲会 庄内余目病院

今回の主役：医師事務作業補助室 山形県東田川郡

事務部門

かが
やく!

病院データ (2022年10月実績)

- ◆病床数：324床（一般病棟202床、回復期リハビリテーション病棟40床、医療療養病棟37床、地域包括ケア病棟45床）
（以下、2021年度平均）
- ◆病床稼働率：82.0% ◆外来患者数：約8324.6人/月
- ◆入院患者数：約6789.8人/月 ◆紹介率：48.0%

特色

- ◆少子高齢化・過疎化が急速に進む庄内二次医療圏の地域医療を支えるケアミックス型病院。
- ◆グループ内の4つの介護老人保健施設と連携し、患者の状態に応じた医療・介護サービスを提供している。

医師事務作業補助室



庄内余目病院では、2008年4月に医師事務作業補助体制加算が新設されたのを機に、医師事務作業補助室を設立した。最初は1名体制で、院長専属の文書作成業務からスタート。2年後には4名体制となり、補助範囲をすべての常勤医師（17人）にまで広げたほか、透析室業務（電子カルテの代行入力、検査・投薬オーダーの代行入力）も始めた。その後は毎年1名ずつ増員し、病棟回診・外来診療時の電子カルテの代行入力、カンファレンスの議事録の代行入力、NCD登録、学会用の診療データ抽出まで業務の幅を広げていった。

こうした業務拡大の一環で、2017年には、診療・検査の予約を一括で担う「予約センター」の立ち上げにかかわった。今回は、この予約センターの設立・運用を中心にお話をうかがった。



患者・医師の双方に メリットが生まれるように

予約センターができる以前は、診療室内で診療のあとに次回の予約や、次回受診時までに必要な検査・他科受診の日程調整などを行っていた。検査オーダーの入力を担当医師事務作業補助者は、医師と協働してこの業務に当たっていた。しかし、同院の患者の平均年齢は77歳と超高齢。そのため、付添いの家族や送迎バスの時間も考慮す

べきケースが多々あり、予約日時の決定に時間が掛かっていた。

この体制では、待合室の患者の待ち時間が増え、医師が1日に診療できる人数も減ってしまう。そこで、院長の肝煎りで予約センターの設立が決まり、医師事務作業補助室が開設準備と開設後の実務を担うことになり、半年間かけて準備を進めていった。

まずは場所を確保しなくてはならない。患者の動線を重視した結果、中待合室を衝立で区切ることにした。デスクや電力入力用のパソコンなどの備品も手配し、ハード面の課題は早々に解決できた。



運用ルールの策定と 2カ月をかけた周知活動

次に課題となるのが、運用面である。予約センターのブースには、基本的に医師事務作業補助者を1名配置し、患者が多いときは適宜ヘルプに行く体制と決めた。また、予約センターで予約できるケース/できないケースの洗い出しも行った。例えば同意書の必要な検査・治療を行う場合や休業の説明が必要なケースは、医師がいない予約センターでは対応できない。こうしたルールを整備し、約2カ月かけて医師や関連部署に周知していった。

これまで外来部門が担っていた初診の予約や予約変更業務も、予約センタ

ーに集約することになった。引継ぎによって、医師ごとに予約取得に対する考え方が異なることがわかった。例えば、「初診患者は時間が掛かるから、他の患者を待たせないために1日の診療の終了間際が望ましい」という医師もいれば、「午前早い時間に診てあげたい」という医師もいる。医師ごとの思いを尊重するかたちでマニュアルを作成し、患者の都合が合えば医師の勤める時間に予約を取れる体制を築いた。

また、予約センター直通の電話番号を取得し、事前に患者に周知した。電話口で待つ時間が減り、患者からは好評の声が上がっているという。



さらなる要望は 医師の信頼の賜物

医師も最初は「どういうときに予約センターが使えるのか」と戸惑う部分もあったが、地道にレクチャーを行って慣れてもらい、医師も負担が減ったと実感できるようになったという。こうして医師からの信頼が厚くなる一方、「この業務も予約センターで頼めないか」という別の業務の依頼も増えてきた。そこで、特に要望の多かったクリニカルパスの代行入力も予約センターで担うことになった。パスは基本的に、最初の予約日が決まれば、その後の一連の流れが決まるものだ。予約を取った段階で医師事務作業補助者が投薬、



▲予約センターの外観（左）と、ブースのなかの様子（右）



検査、食事などのタスク下書きをして
おけば、医師は確認だけで済むため、
さらなる負担軽減につながった。



予約センター業務を 独力でこなすために

医師事務作業補助室が次の課題と位置付けたのは、職員の育成だ。新人教育用のラダーを作成し、最初は予約センター業務と文書作成業務を習得してもらおうと定めた。

文書作成業務は執務室で行うため、周囲には教えてくれる先輩がいる。しかし、予約センターには基本的には自分一人しかいないため、独り立ちできるような教育が必要となる。まずは先輩職員の業務の見学から始め、徐々に先輩の業務を手伝う、先輩職員の支援を受けながら自分でやってみる——とステップアップしていく。どこまでできるようになったかをチェックするため、約50項目にわたる「進捗一覧」を作成。まずは日常的な予約の取得・変更からはじめ、徐々に「検査日程が関連する予約の変更」「初診時に注意事項のある疾患の予約取得」といったむずかしい項目にチャレンジしていく。

先輩職員が一覧を手に入れた職員を見守り、全部にチェックがいたら「卒業」となる。最初は患者の少ない時間帯から、徐々に慣らしていくそうだ。



予約センターの経験を 電話診療と発熱外来に活かす

新型コロナウイルスの感染が拡大し

た2020年4月、同院では、感染者や濃厚接触者、コロナ禍で医療機関に直接来院することに抵抗がある人を対象として、電話診療を開始した。予約センターでは、予約の取得、電話診療のやり方と注意点の説明、薬の受け取り方法の案内を担当している。来院患者の診療をなるべく圧迫しないようにフローを検討した結果、午前の診療の最後の時間帯に電話診療の枠を固定した。

同年11月に開始した発熱外来の予約も医師事務作業補助室で担っている。予約センターの専用回線では対応時間が限られてしまうため、急速、代表番号を窓口とし、医師事務作業補助室に電話を回してもらおうフローとした。電話の件数が多いため、医師事務作業補助室の職員が総出で対応に当たっている。

発熱外来については、平日の午前中に診療枠を設けている。当日の滞在時間をなるべく短くするため、電話予約と同時に予約を行っている。

発熱外来や事務部門と連携して、事前に聞いておくべき項目を整備していった。例えば、庄内地域は車社会のため自家用車で来院する患者が多く、発熱外来の待ち時間は車で過ごしてもらっている。携帯電話をもっていない患者は車まで呼びに行く必要があるため、予約の段階で車のナンバーを聞いておくことが必要だという。



医師の負担を さらに軽減するために

今後も、さらに医師の負担を軽減で

きるようにしていきたいという。発熱外来で詳細な予約を行った経験を活かし、通常の診療においても予約の内容を充実させることもその一つだ。

また、今後は病棟回診の負担軽減も検討しているという。医師事務作業補助者を病棟に配置し、さらに多くの業務をシフトできないか検討中だ。

事務長インタビュー

今井 聡さん
事務長歴16年目



私は以前、東京の診療報酬支払基金に勤めていたのですが、実家の近くに当院の開設が決まり、Uターン転職してきました。

庄内地域は医療従事者が少ないため、事務長として最初の仕事は、専門学校を巡回して採用を強化することでした。

人員の確保がむずかしいなかで病院機能を継続するためには、医師事務作業補助者の働きが不可欠です。予約センターの開設においても活躍してくれて、大変ありがたい存在です。とはいえ、事務長としては医師事務作業補助者の負担軽減も考えなくてはなりません。彼女たちの頑張りやに報いるためにも、またいっそう医師の負担を軽減するという意味でも、医師事務作業補助者の増員を推進したいと思います。

取材先募集

「かがやく! 事務部門」にご登壇いただける医療機関を募集しております。連絡先は下記をお願いします。

電話 03-3512-0253 (佐伯) / e-mail it@gakutushin.co.jp