

## Y7-19

### 事務職員の教育研修体系の構築

前橋赤十字病院 人事課 教育研修推進室  
鈴木美恵子、松本 桂子、須川 武則

【はじめに】当院は高度救命救急センターや基幹災害医療センターの指定、群馬県ドクターヘリを配備する急性期病院であり、安全かつ高度な医療を提供することを基本方針として掲げている。また、しっかりとした経営基盤の維持するためには、職員に対して教育・研修・訓練等を行い人材の育成が不可欠であると考えている。その研修体制の組織的位置づけは、平成19年の組織改正により教育研修推進室が新規に設置され、研修医や看護師は独自の研修カリキュラムが組み立てられておりプリセプター・指導医が指導にあっているが、事務職についてはプリセプター制度も無く支部・施設の階層別研修だけであり、新人を始め事務職員の研修に対する土壌作りの必要性を感じた。今回、事務職員研修制度を立ち上げ今後の研修制度の取り組みについて検討していく。

【方法】新人事務職研修制度として、事務部独自の研修で院内のあらゆる部署を回り病院全体・各部署の業務・患者対応・ものの流れを知る研修内容で実施した。また、特別研修としては、事務部勉強会・医療安全研修・パソコン研修・防犯研修・接遇研修・メンタルヘルス研修・BLS&AED・などの研修があり特別研修に関しては事務職全員を対象として行い、パソコン研修については、実態調査後で操作が不得手と回答した少数を対象として実施した。

【結果】新人事務職研修制度については、事前準備にもっと時間が必要であることがわかったが、同時に研修受講生に対しても、研修意味をきちんと説明し納得されてから研修を受講させる必要性があったと思う。

【今後の課題と取組】事務職員については、年間研修の予定表作成について事務職員に研修予定表を前年度に配布出来ることが今後の課題である。

## Y7-20

### 事務部員の育成について

武蔵野赤十字病院 事務部 人事課  
青木 達矢、原口 博、大屋 誠一

【目的】病院で診療報酬点数が算定できる事務職の資格は、診療情報管理士だけです。医療秘書は院内での研修か外部での研修が必須条件とされていますが、現状では研修を受ければ良いことになっています。病院の事務職は、医療者からすれば唯一、無資格者の職種と言われていますが、業務を遂行するためには、極めて専門的な知識を習得する必要があります。その専門的な知識は、医事会計、財務会計、人事・労務管理、施設整備、物品購入管理、診療情報管理、医療情報システム、企画経営、苦情・訴訟関係と広範囲であり、院長、事務部長にとっては専門能力がある人材（スペシャリスト）と全般的な知識と経験を持つ人材（ジェネラリスト）の育成に苦慮しています。

【方法】当院ではOJTだけではこのような業務全般の教育には年数がかかり過ぎてしまう点を考慮し、事務部事務職員等研修規程を作成しました。規程には、基礎研修、専門研修（自由参加型研修）、階層別研修、委託研修で構成し専門研修修了時には修了証を授与しています。

専門研修の「医事研修」では、講師を課長職にお願いしました。事務職員124名中40名程のエントリーがあり、研修する側も研修を受ける側も勉強になる研修会になりました。

【まとめ】教育研修を開始して間もないのですが、教育研修の考え方、実施した専門研修「医事研修」「OA研修」「新人フォローアップ研修」等について、研修を行う難しさを含め研修結果を発表します。更に、OJTを行うツールとして各部署の業務シートを作成し、その課にはどのような業務項目があり勤務年数に応じてどのような業務項目の理解、経験を期待しているかを職員に示すようにしました。今後も、院長・事務部長が期待する事務職員の育成の為に、教育方法や、階層別研修について検討し実施していきたいと考えています。