

部門紹介

当院における新人医師事務作業補助者に対する 研修システム改善の取り組み

岡山赤十字病院 医療情報管理課¹⁾, 事務部 事務部長²⁾

正司 嘉子¹⁾, 木村 則子¹⁾, 小田 美恵¹⁾, 守本 堅²⁾

(令和2年8月26日受稿)

要 旨

医師の業務負担軽減のため、当院では2010年にはじめて医師事務作業補助者（以下、医師クラーク）を4名採用し、10年経た現在42名が在籍している。未経験で入職する者が多くを占めているが、それに沿った教育体制が整っているとはいえなかった。また定着せず離職するケースも少なくなかったことから、2019年度より研修・育成についての見直しを行った。研修中だけでなく各科配置後も継続的なフォローを行い、医師クラークの定着につながっていると考えられる。

Key words : Medical Office Assistants, Task shift, Task share, Work style reform, Burden reduction

はじめに

2008年度の診療報酬改定より、病院勤務医の負担を軽減するため、医師事務作業補助体制加算が新設された。当院では2010年の改正以後に配置し、スタート時は「100対1」であった。現在「イ 15対1 医師事務作業補助体制加算 970点」（2020年度診療報酬改定）¹⁾で算定しているが、2018年度は人員不足のため「20対1」の算定とならざるをえなかった。

当院において入職前に医師クラークとして勤務した経験のある者は12%、医師クラーク以外の職種で医療機関に勤務した経験のある者は19%と少数である（図1）。医療機関には専門資格を有した職員が数多く関与しているが、医師クラークは資格を有さず採用されることが多く、当院においては入職前に資格を取得しているのは5%未満である。入職後に厚生労働省が定める32時間研修を行い、6か月以上の研修期間を経て、その後に資格取得をしている。医師クラークは歴史の浅い職種のためキャリアラダーや育成のためのプログラムなどが確立されておらず、当院でも新人研修の見直しと各科配置後の継続的なサポートが必要と考えられた。

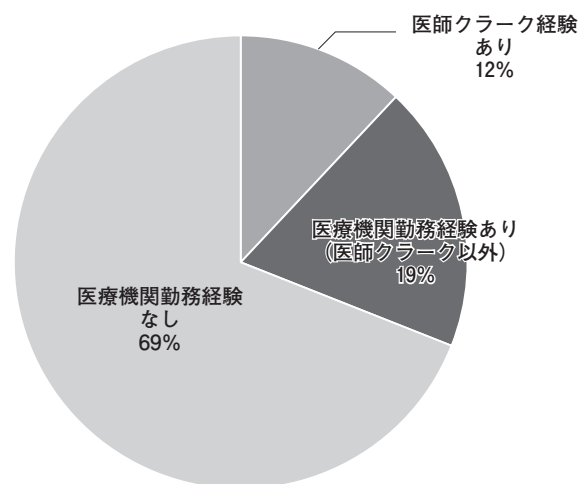


図1 当院入職以前の医療機関勤務経験

クラーク室の現況

標榜科35科のうち、31科に医師クラーク39名が担当として配置されている（図2）。業務範囲は医師の指示の下、①文書作成補助②代行入力業務③医療の質の向上に資する事務作業④行政上の業務²⁾を行っている。

目 的

医師の負担軽減の他、患者サービスと医療の質

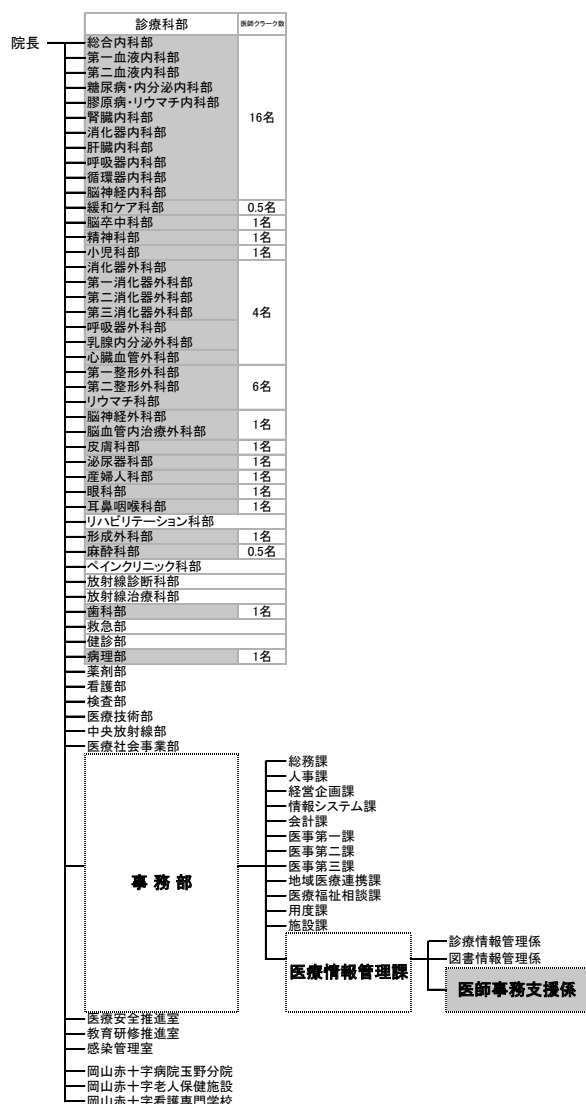


図2 岡山赤十字病院 組織図（医師クラーク配置）

の向上に貢献し、医師の働き方改革においてもタスクシェアの受け皿として戦力となる人材の育成のため、教育・研修制度を充実させる取り組みを行う。

取り組み前の状況

電子カルテ操作や書類作成等の実務については、複数のリーダーが項目別に分担して研修を行っていた。そのため、新入職員への指導の順番が異なり、研修終了までの日数にも違いがあるなど、統一的な評価が困難であった。また研修終了後の指導については配置先に任せられており、科に複数の医師クラークを配置し、常時指導することが可能なケースもあれば、担当医師クラークは科に1名で引き継ぎを兼ねての指導や引き継ぎさえ十分にできないなどさまざまであり、不安定であった。



図3 電子カルテ操作テストの様子

方 法

1. 研修実務担当を1名に決めて配置し、新人教育の徹底をはかる。
2. 電子カルテ操作についての自己チェックリスト（表1）を使用し、研修中・入職3か月後・6か月後・1年後に習得程度の確認・指導を行う。
3. 2. の後に操作テスト（表2）を行い実際の操作を確認、合格するまで指導と再テストを繰り返し行う（図3）。
4. 配置後に各分野別チェックリスト（文書支援業務・外来支援業務・その他）（表3）を配付し、1か月・3か月後の習得程度の確認・指導を行う。
5. 配置先での業務についてマニュアルを熟読し、必要に応じて修正や作成を行う。

結 果

教育担当者の指導が一本化され、新人教育やフォローに差がなくなり、指導手順も明確になった。また、チェックリストで定期的に確認することで個々に合わせた指導と評価が可能になった。

考 察

医師クラークの業務内容は科によってニーズが異なり、年々複雑化している。新入職員が各科へ配置後も円滑に業務ができるよう教育の継続は必要である。今後の課題としてはチェックリストの有効活用、研修の効率化、医師クラーク全体のフォローや不在時の応援体制の確立を目指したい。

また、勤務年数5年以上の医師クランクの資格取得率は73%だが5年未満では10%と低い。医師クランク全体のスキルアップに繋がるよう取り組みたい。医師の事務作業のタスクシフティングによって業務の効率化につながり、さらなる医師の負担軽減を図るとともに、医療の質の向上に結び付くよう貢献していきたい。

なお、本論文に関して、開示すべき利益相反関連事項はない。

表1 電子カルテ自己チェックリスト

実施日： 年 月 日

No.1

氏名：

電子カルテ自己チェックリスト

(※閲覧のみ、オーダーはしないでください。)

	できた	できなかった (再指導必要)	知らなかった
患者一覧で検査の状況(●◎○)がわかる			
患者一覧から診療(中絶、診療終了、会計清算)の状況がわかる			
患者一覧から確認できる			
※検査結果:採血、放射線、超音波			
各検査結果※			
検査処置・オーダー内書			
診療情報提供書			
患者カルテから			
検査結果(所見)を確認できる			
血液・便・尿検査			
CT(所見)			
MR(所見)			
X-P			
心電図			
超音波検査(所見)			
内視鏡検査(所見)			
他院CD-Rから取り込んだ画像の確認ができる			
処方内容(今までのすべて)の確認ができる			
注射・点滴オーダーの確認ができる			
次の予約日時・内容の確認ができる			
入院予約の確認ができる			
手術予約の確認ができる			
患者情報の確認ができる			
住所・電話番号			
保険情報			
家族(連絡先)			
身長・体重			
喫煙・飲酒歴			
感染・禁忌			
既往歴			
受診歴			
IT情報の確認ができる			
退院サマリの確認ができる			
手術歴の確認ができる			
コンサルト内容の確認ができる			
他院からの紹介状の確認ができる			
病名の確認ができる			
ケモペッド予約状況の確認ができる			
診察後コストが取れているか確認できる			

文 献

- 令和2年厚生労働省告示第57号(2020).
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000188411_00027.html
- 特定非営利活動法人日本医師事務作業補助研究会：医師事務作業補助者業務指針試案：医療の質向上と病院運営の全体最適に向けて.
http://ishijimu.umin.jp/pdf/sisinsian_20130416_fix.pdf（最終アクセス：2020.8.13）

表1 代行入力チェックリスト

代行入力自己チェックリスト

実施日： 年 月 日

No.2

氏名：

一人でも、任せられる

A

一人でも、時にサポートが必要

B

再指導が必要

C

●オーダー入力をした場合は取り消しも行う

(※入力して確認する場合はテスト患者で行うこと)

自己評価

備 考

診療予約(受付コメント)		
入院予約		
薬剤鑑別予約		
栄養指導予約		
検査予約		
(当日急急・次回)	血液検査(尿)	
X-P		
CT(単純・造影)		
MR(単純・造影)		
心電図		
内視鏡		
超音波検査		
処方(院内□院外変更、日数変更)		
他院CD-RからPACSへ画像の取り込み		
PACSからCD-R作成		
病名登録		
処置オーダー		
外来超音波検査オーダー		
診療情報提供書コスト		
管理料コスト		
診療情報提供書登録(新規)		
他院からの紹介状へ返書登録		
一般診断書作成		
次回診療予約日時変更		
次回検査予約日時変更		
患者コメント		
診療予約枠数変更		
検査結果・レポート印刷		
医師セット新規作成		
ワードハレット新規作成		

表2 電子カルテ操作テスト

電子カルテ操作テスト
制限時間：15分（目標タイム：8分）

Level 3

<準備>

① 電子カルテにテスト患者が使用できるようにしてログインしてください。

② テスト患者：（ 99990287 ・ 99992035 ）のカルテを開いてください。

③ 医師：9990(コンパート用診療科テスト医師)で入ってください。

④ 本日の日付、科、氏名を記入してください。

<注意>

☒ 医師セッとは使用しない。

☒ 予約時間枠のない場合は「未指定」で入力する。

☒ テスト終了までは入力したオーダーは削除しないでください。

☒ 分からない問題はとばして次へ進んで構いません

☒ テスト中は操作についての質問はできません。

年	月	日	科	氏名：
---	---	---	---	-----

☐ ❶ 当日 「外来で行った乳腺エコー」

☐ ❷ 当日 「乳腺穿刺」（処置） ・ 片側 ・ 生検法

☐ ❸ CT予約： 2020年11月5日午前中希望

- ・ 胸～骨盤部
- ・ 単純+造影
- ・ PM,IGD無
- ・ 独歩
- 臨床診断：胃がん術後
- 検査目的：経過観察

☐ ❹ 特定疾患管理科「HOT」：※患者コメント参照
在宅酸素療法指導管理

☐ ❺ 初診時カルテ記載：★別紙参照
診療情報提供書内容入力（カルテ記載引用可）
◎傷病名、（現病歴）、既往歴、処方内容

☐ ❻ 診察予約（テスト科テスト医師）：印刷
2020年11月5日（㊟のCT後診察予定）
コメント入力（予約票に印字されないように）：「11/5CT撮影済」

☐ ❼ ❷の予約のコメントを印字されるように変更して印刷。
（※患者カルテからは印刷できません。）

表3 業務チェック表 <外来支援業務>

【医療情報管理課 クラーク室】業務チェック表					No.1			
<外来支援業務>					氏名			
評価項目：0 知らない／聞いていない、1 できない、2 人に聞いてできる、3 できる					本人 指導者			
実施日					1か月	2か月	1か月	3か月
大分類	項目	診療科	内容		1か月	2か月	1か月	3か月
外来支援業務	各種出力	共通	院内の施設について理解できている					
外来支援業務	各種出力	共通	AEDの設置場所が分かる					
外来支援業務	各種出力	共通	予約患者一覧の印刷					
外来支援業務	各種出力	共通	予約患者一覧の印刷（電話番号あり）					
外来支援業務	外来の流れ	共通	外来患者の流れが分かる（初診・再診・連携予約）					
外来支援業務	外来の流れ	共通	受付票（水色・桃色ファイル）の運用を理解している					
外来支援業務	初診時入力	共通	初診時紹介状内容入力（主病）					
外来支援業務	初診時入力	共通	初診時紹介状内容入力（現病歴）					
外来支援業務	初診時入力	共通	初診時紹介状内容入力（既往歴）					
外来支援業務	初診時入力	共通	初診時紹介状内容入力（定療業）					
外来支援業務	診察時記録	共通	診察時バイタルが入力できる					
外来支援業務	診察中対応	共通	患者一覧から進捗状況を確認することができる（未診察～会計済）					
外来支援業務	診察中対応	共通	患者一覧から進捗状況を確認することができる（検査結果）					
外来支援業務	診察中対応	共通	患者一覧から患者種別を確認することができる（MP,受診,職員等）					
外来支援業務	診察中対応	共通	T情報を確認することができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	院内コンサルトの流れを理解している					
外来支援業務	診察中対応	共通	院内コンサルトの（当日・後日）連絡ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	診察前の血圧測定の実内ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	当日診断書を診察室で出された場合の対応ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	診療情報提供書の当日手渡しする場合の流れが分かる					
外来支援業務	診察中対応	共通	診療情報提供書のコストの有無について理解している					
外来支援業務	診察中対応	共通	未指定オーダーを理解している。（尿・便・尿血）					
外来支援業務	診察中対応	共通	検査結果の出力ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	所見用紙の出力ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	病理結果の出力ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	次回予約票の出力ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	次回検査予約票の出力ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	次回予約票の説明ができる（医師クランクで説明可能なもの）					
外来支援業務	診察中対応	共通	各科がどのブロックの受付が理解し案内ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	南館受付へ案内ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	化学療法センターへ案内ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	中央採血室へ案内ができる					
外来支援業務	診察中対応	共通	尿・便の提出先の案内ができる					

表3 業務チェック表 <文書支援業務>

【医療情報管理課 クラーク室】業務チェック表
<文書支援業務> No.1

氏名

本人 指導者

評価項目：0 知らない／聞いていない、1 できない、2 人に聞いてできる、3 できる

実施日

大分類	項目	診療科	内容	1か月	2か月	1か月	3か月
文書業務	ヤギー	共通	文書の依頼内容を読み取り依頼者の要望を理解することができる				
文書業務	ヤギー	共通	申込書の内容とヤギーに登録された内容（様式）の確認ができる				
文書業務	ヤギー	共通	文書の作成状況情報を読み取ることができる				
文書業務	ヤギー	共通	作成する文書を選択し作成画面へ切り替えることができる				
文書業務	ヤギー	共通	診断書一覧表と両面より該当する診断書のメッセージを確認できる				
文書業務	ヤギー	共通	台紙ヘルプファイル（㊟）を参照できる				
文書業務	基本	共通	クリニカルファインダーで文書の確認ができる				
文書業務	基本	共通	退院サマリ、カルテ記事より入院～退院までの経過を見ることができる				
文書業務	基本	共通	患者基本情報の確認ができる				
文書業務	基本	共通	病名、初診日の確認ができる				
文書業務	基本	共通	既往歴の確認ができる				
文書業務	基本	共通	前医の確認ができる				
文書業務	基本	共通	診療情報提供書の内容より「紹介状」「返事」「連絡状」の区別ができる				
文書業務	基本	共通	診療履歴（入院、外泊、外来、自費診療、他科受診）の確認ができる				
文書業務	基本	共通	通院日の確認ができる				
文書業務	基本	共通	転院の確認ができる				
文書業務	基本	共通	次回予約の有無を確認できる				
文書業務	基本	共通	特定入院科（救命・緩和ケア）と一般入院科の違いを確認できる				
文書業務	基本	共通	手術の内容・算定・加算が確認できる				
文書業務	基本	共通	クリニカルファインダーで検査・画像診断を確認できる				
文書業務	基本	共通	クリニカルファインダーで所見を確認できる				
文書業務	基本	共通	病理診断の内容、最終報告日が確認できる				
文書業務	基本	共通	検体検査結果の内容を確認できる				
文書業務	基本	共通	放射線治療の有無と治療期間、治療内容の確認ができる				
文書業務	基本	共通	抗悪性腫瘍剤（内服・注射）の投与の有無を確認できる				
文書業務	基本	共通	先進医療・治療の確認ができる				
文書業務	基本	共通	「転記」、「一括転記」を利用することができる				
文書業務	基本	共通	要点を簡潔にまとめることができる				
文書業務	基本	共通	的確な文章表現ができる				
文書業務	基本	共通	作成対象文書（ヤギー一書き）の流れが理解できる				
文書業務	基本	共通	診断書の料金について理解している				
文書業務	基本	共通	診断書の作成期限について理解している				

表3 業務チェック表 <その他>

【医療情報管理課 クラーク室】業務チェック表					No.1			
<その他>					氏名			
評価項目：0 知らない／聞いていない、1 できない、2 人に聞いてできる、3 できる					本人 指導者			
実施日					1か月	2か月	1か月	3か月
大分類	項目	診療科	内容		1か月	2か月	1か月	3か月
システム関係	就業管理システム	共通	勤務実績申請ができる					
システム関係	就業管理システム	共通	休暇申請ができる					
システム関係	就業管理システム	共通	年次有給休暇が照会できる					
システム関係	スキヤナ業務	共通	正しい診療科で取り込みができる					
システム関係	スキヤナ業務	共通	正しい入区分で取り込みができる					
システム関係	スキヤナ業務	共通	正しい日付で取り込みができる					
システム関係	スキヤナ業務	共通	分類、検査種別を区別して取込ができる					
システム関係	スキヤナ業務	共通	登録時に変更することができる（日、区分、分類・種別）					
システム関係	スキヤナ業務	共通	削除依頼をすることができる					
システム関係	スキヤナ業務	共通	ADFで取り込むことができる					
システム関係	スキヤナ業務	共通	フラットベッドで取り込むことができる					
システム関係	スキヤナ業務	共通	担当医様のスキヤナーの場所、文書の置き場所がわかる					
連絡	不在時対応	共通	不在予定時の連絡について理解している（休み、早退、遅刻）					
連絡	不在時対応	共通	急な休みを取る場合の連絡について理解している					
連絡	不在時対応	共通	外来応援体制について理解している					
連絡	不在時対応	共通	不在時の申し送りを行うことができる					

2020年3月24日

<Abstract>

Attempt to improvement of training system for medical office assistant newcomer at our hospital

Yoshiko Shoji¹⁾, Noriko Kimura¹⁾, Yoshie Oda¹⁾, and Katashi Morimoto²⁾

¹⁾Medical Record Department, ²⁾Manager, Administrative Department,
Japanese Red Cross Okayama Hospital

To reduce burden of clerical work for physicians, the hospital had recruited four medical office assistants (referred as “the doctor’s clerk”) and has employed 42 clerks today, Ten years after first recruit. Although majority of the doctor’s clerk was employed without prior experience, there was not enough training system which

reflects such status and, furthermore, not a few clerks had left the hospital without retention. Based on above, review for training and development has been conducted from the fiscal year of 2019. Continuous follow-up not only during training but also after assignment is considered to lead to the retention of the doctor’s clerks.