

Y4-17

診療秘書の業務確立を目指して

前橋赤十字病院 医局診療秘書室

○藤井 順子、大島 俊子、山上 陽子、
高井 美佐子、清水 智子、沼居 綾、
池谷 俊郎

【目的】平成20年度の診療報酬改定において、「医師事務作業補助体制加算」が新設された。これに伴い当院では、100：1の体制で、6名の補助者を「診療秘書」として平成20年4月より配置した。診療秘書は各診療科の医師数に応じて担当科を持ち、ヒヤリングによる要望業務を洗い出したうえで、文書作成を中心に業務を開始した。今回1年を経過して、医師の業務軽減がどの程度達成されたかを検証した。

【方法】平成21年3月、研修医を除く常勤医師108名を対象にアンケート調査を実施した。内容は、5段階評価による満足度と自由記載による内容の評価、更に今後の希望内容の調査とした。また他科の状況を参考にできるよう、現在対応している診療秘書業務の一覧を添付した。

【結果】事務作業の軽減度合の評価では、「大いに軽減」47%、「少し軽減」41%、「変わらない」12%との結果が得られた。軽減された業務の内訳は、(1)診断書・証明書、(2)紹介元への返事、(3)退院時サマリーの作成であった。一方、依頼できる業務を提案できないという意見や、診療秘書作成の書類の訂正労力が必要といった意見もあった。また、今後期待する業務としては(1)データベースの作成、(2)各種同意書の説明、(3)病棟での補助業務が提案された。

【考察】事務作業が軽減したとの評価はほぼ90%であり、診療秘書の導入は有意義であった。実際、作成に関与した書類は診断書・証明書7000件、返事4000件、退院時サマリー2300件であった。今後の対応すべき業務については、回答が得られた医師に対する要望は、比較的容易に対応でき得ると考える。一方、回答を得られない医師の要望を知るためには、医師に対する意向調査の改善が必要であると考えられた。

Y4-18

診療支援課の取り組み

熊本赤十字病院 事務部 診療支援課

○木下 薫、田尻 裕子、熊田 美和子、
田嶋 佑梨、中川 杏理、運天 一輝、
勇川 春奈

【はじめに】診療記録関連の事務的作業の増加など医師の勤務負担は極めて厳しく、医師の需要と供給が崩れてしまった状況に問題を覚え、当院では2007年から医師事務作業補助をはじめとする診療支援に取り組んできた。

【活動内容と問題点】医師の事務作業負担を軽減し、治療に専念できる環境を整備することを目的に掲げ、各診療科や医師個人へのヒヤリングを繰り返し、まず診断書作成や診療関連データの集積などから開始した。活動を始めて約1年半が経過し、アンケート方式で医師に意見をきいたところ事務的作業が軽減され、診療に費やせる時間が増えたなど半数以上の医師から評価を得られた。その一方で評価を得られない面もあり、医療関連知識不足や現状の活動内容でよいのか、本当に医師の望む診療支援とは何なのかという問題にも直面している。また、本年4月からは診療支援に関する業務を集約化した新たな事務部門を設置し、サマリ作成補助や手術室への事務職員の配置など本格的な診療支援体制もスタートさせたところである。

【今後】活動を行う上で時間に追われる医師と会話を成立させ、要望を聞きだすには医療関連知識の習得やコミュニケーション能力を身につけておくことは大変重要である。医療知識不足の解消のための診療情報管理士の資格取得、現状の活動内容の見直しと医師が本当に必要としている診療支援の確立、更には我々医師事務作業補助者に課せられた使命は何か一人ひとり考え、自分の置かれた立場を理解し業務に取り組むことが今後の課題である。