

## Y14-11

### 長浜赤十字病院との短期人事交流

京都第二赤十字病院 医事課

○西村 <sup>にしむら</sup> のぞみ <sup>のぞみ</sup> 望

#### 【はじめに】

当院は平成23年11月の電子カルテ更新に伴い、殆どがオーダリング化されたため、医事業務においても、大きな変化が生じた。そこで、当院と同じ電子カルテシステム及び医事会計システムを使用している長浜赤十字病院と3日間の短期人事交流を行い業務内容の検証を行なった。

#### 【検証内容】

(1)電子カルテ更新から1年以上が経過し、大きな問題は生じてはいないが、十分に電子カルテシステムを活用できているかについては疑問が残ることから、長浜赤十字病院の運用方法について検証を行なった。

(2)入院請求担当者の1日及び1ヶ月単位での業務の流れ、業務量について当院との比較を行なった。また、DPCについて医事課として取り組んでいる内容や、病歴管理課（診療情報管理士）との関わりについて検証を行なった。

(3)医局、コメディカル等への情報提供（査定状況・DPC分析）の方法について検証を行なった。

#### 【結果】

電子カルテシステムの活用方法には、殆ど違いを感じることはなかった。しかし、当院が課題としている病名整理が医事課で全て管理されていた。また、入院請求担当者の人数・医事経験年数も殆ど違いがなかったが、長浜赤十字病院は医事課が入院・外来で統一されている為、初めて医事を経験する職員に関しては外来業務から担当していた。その為、医事データ一つが正確であり、当院はレセプト点検を一部委託しているが、長浜赤十字病院は全て職員で行なっていた。DPCコーディングにおいては、当院は病歴管理課と連携し行なっているが、長浜赤十字病院は医事課に診療情報管理士が2名配置されていることから、全て医事課でコーディングを決定していた。

#### 【まとめ】

今回、人事交流を通し、業務内容を見直すきっかけとなった。現在、当院も医事データの正確性を目標の一つ一つの業務を見直し、レセプト点検を医事課職員で行なえるようレベルアップを図っている。

## Y14-12

### 京都第二赤十字病院との短期人事交流

長浜赤十字病院 医事課

○吉田 <sup>よしだ</sup> 純 <sup>じゅん</sup>

当院は平成24年2月に電子カルテを導入した。電子カルテ導入以前、医事点数算定は、一部を除き紙伝票による入力を行なっていたが、電子カルテ導入により、その殆どがオーダリング化され医事業務においても大きな変化が生じた。そこで当院と同じ電子カルテシステム及び医事会計システムを使用している京都第二赤十字病院と2日間の短期人事交流を行い業務内容の検証を行なった。

#### 【検証内容】

電子カルテ導入から1年以上が経過しているが、十分に電子カルテシステムを活用できているかについては疑問が残ることから、京都第二赤十字病院の運用方法について検証を行なった。また、入院請求担当者の1日及び1ヶ月単位での業務の流れ、業務量、DPC決定の運用方法等の比較を行なった。

#### 【結果】

1. 入院担当者の医事経験年数は殆ど変わらなかった。  
2. 当院は病棟担当制で各担当が病棟と連携をとり、病棟内での様々な診療科に対応しているのに対して、京都第二赤十字病院（以下、京二）は科担当制で、4名を1つのグループとしていた。

3. 当院ではDPCコーディングは医事課の診療情報管理士が、医療資源投入状況の把握やICD等をチェックしているが、京二は医事課でチェックを行なった後に、診療情報管理士の診療情報管理士がさらにチェックをおこなっていた。

4. 異動や担当変更にも迅速に対応できるように、入院医事請求マニュアルが作成されていた。

#### 【今後の課題】

異動や担当変更時の医事知識習得や業務を迅速正確に行ない得ることは当院でも課題としていたことであり、入院医事請求マニュアルの土台となるものを今年中に完成させることを目標とする。

## Y14-13

### 施設独自で実施する福利厚生への検討 —アンケート調査を実施して—

高松赤十字病院 総務課

○柳生 <sup>やぎゅう</sup> 大介 <sup>だいすけ</sup>、鳥越 大輔

【はじめに】当院が独自で実施している福利厚生は、給与天引きによる生命保険等の契約、職員の健康管理の一環として実施する法定以外の健診や予防接種、賃貸契約割引のほか、互助会による旅行、慶弔金、職員食堂や売店の割引販売等が主なものである。一方、全社的な福利厚生事業については、平成23年度末に宿泊等福利厚生サービスが、翌年度末には自己啓発補助金等が廃止され、当院職員にとって福利厚生は一気に減退する形となった。

【目的】このような状況を踏まえて、全社的な事業に依存することなく当院独自で実施すること、サービスの対象を職員の生活圏とし利用しやすいものとする、事業費用を要しないことを条件として設定し、福利厚生への拡充を図ることとした。その第一歩として、他施設の実施状況をアンケート調査し、協力施設に結果を報告することとした。

【調査方法】全国の赤十字医療施設を対象として、施設独自で実施する福利厚生の状況について、事業主体を問わず、その概要、対象者、利用状況等を自由記載、複数回答可とし、E-mailまたはFAXによる回答方式とした。

【結果】アンケートを送付した95施設のうち、60施設より回答され、回答率は63.2%であった。事業内容は、各種割引・優待チケット販売等、懇親会・イベント等、クラブ活動等助成、医療費助成、職員旅行、永年勤続記念品、慶弔金、融資事業等であった。

【考察・課題】上記事業については、殆どの事業主体が互助会であり、その内容は親睦会や旅行等の懇親、慰安を目的とするものであった。当院においても互助会による同様の事業は実施されており、利用状況は良好である。

アンケート調査による他施設での実施状況、および当院における新たな福利厚生の取り組みについて報告する。

## Y14-14

### 患者・職員の意識を変える、対応が変わる接遇改善活動について

福井赤十字病院 事務部 病院経営課

○島野 <sup>しまの</sup> 佳永 <sup>かえ</sup>

【目的】接遇を改善するには、患者対応などのソフト面が重要であるといわれており、職員の接遇が患者満足に大きく影響する。接遇の良かった職員の氏名と内容を「接遇Goodカード」というツールを用いて患者から投票してもらい、職員を直接褒めてもらう取り組みを平成22年度から開始した。カードを受け取った職員は「自分のしたことが、患者さんのお役にたっている」と認識し、そのことが仕事への自信や励みにつながる。結果として職員満足度が向上し、更に接遇に対する患者満足度もあがることを目的とした。

【方法】入院、外来患者に「接遇Goodカード」を配布した。四半期ごとに、各部署に結果をフィードバックし、内容を職員間で共有した。年間を通して最も「接遇Goodカード」の投票数が多い職員には、接遇優良職員として、病院長より表彰し、その様子を広報した。

【結果】「接遇Goodカード」の年間回収数は、(H22)416件 (H23)625件 (H24)743件と年々増加している。平成24年度に実施した職員満足度調査の組織分類で、当院は「活性型組織」と位置づけられ、毎年実施される患者満足度調査でも、職員対応は近年高評価を得ている。

【考察】1)以前から「ご意見箱」は設置されていたが、接遇Goodカードの導入で、その他様々なご意見も増加し、患者・職員間のコミュニケーションが取りやすくなった。2)職員と接する時間が長い入院患者からの投票が多い為、外来患者からの接遇Goodカードを増加させる新たな対策を実施する。

【まとめ】職員満足度と患者満足度は相関関係にあるため、お互いにカードを通じて振り返ることで、意識を前向きに変え、双方の満足度向上に繋がっていくと考える