

PB-194

医師事務作業補助者指導者養成のための研修会を開催して

伊勢赤十字病院 診療支援課¹⁾、研修センター²⁾

○山本 優子¹⁾、木下 恵理子¹⁾、大辻 純¹⁾、小林 美香子²⁾

【目的】当院では平成20年度より医師事務作業補助者（以下、メディカルアシスタント＝MA）の配置を開始し、現在のMA数は44名である（正職員26名、臨時職員3名、派遣職員15名）。当院の正職員MAの特徴は、勤務経験の長い看護助手からの職種変更である。MAは27診療科部に配置されており、複数配置科は13科である。複数配置科については、基本的に正職員1名と派遣あるいは臨時職員1名の構成になっており、正職員MAが指導者役割を担う必要が出てきた。そこで、MA指導者養成研修のための研修会を初めて開催したので報告する。

【研修の概要】1.開催日時：平成26年5月9日（金）16:00～18:00、2.参加者：正職員MA17名。平均勤務年数26.3±3.7年。平均MA経験年数4.8±0.8年。3.研修目的：当院のMAとして大切にしたい仕事への思いを明らかにする。4.内容1)講義：MAの導入から現在までの概況報告、2)ワークショップ：「MAとしてのこれまでに振り返ってみよう」をテーマにディスカッション。

【結果】ワークショップ形式を取り入れた研修会では、MAとしての仕事を確立するために、一人ひとりが取り組んできたことが明らかにになった。正職員MAは、業務が円滑に遂行できるよう「コミュニケーション」を大切に、「医療知識の習得」に努力してきたと振り返っていた。そして、「MAになってよかった」と感じ、「医師の業務を減らしたい」との思いを土台に、「理想のMA像」を描き、「MA全体としての存在価値の向上」を目指していた。一方で、後輩育成や今後の処遇などに対する「不安」があった。

【今後の課題】本研修をMA指導者養成研修プログラムのスタート地点とし、OJTプログラムの作成につなげられるよう進めていきたい。

PB-196

診療情報管理士合格率向上への取り組み～コーディング勉強会を開催して～

足利赤十字病院 事務部医療情報課

○小野寺 式世、赤間 弘美、井出 かほる、小此木 徹、鷺見 圭司

【背景】平成26年4月現在、事務部内に27名の診療情報管理士が在籍している。DPC請求をはじめとする、病名コーディング精度向上のための精査・診療記録管理・診断書作成補助・医師退院サマリー作成補助・院内がん登録・病院経営に関わる診療情報統計業務等、院内における診療情報管理士の活用度は高まっている。そのため病院としてもより多くの認定者を望んでいる。

【問題点】平成20年の新制度認定試験以降、当院の合格率は低迷していた。

【対策】認定者によるコーディング勉強会を開催し、受講者各々のコーディングレベルの把握と苦手分野の洗い出しを行った。再受験にもかかわらず、試験を受けるレベルに達していない者もあり、月1回の勉強会以外に、週1回の朝テストや始業前・始業後にマンツーマン指導等を行った。

【結果】平成25年度認定試験の当院の合格率は50.0%で、平成23年度の合格率44.4%を上回ることができた。試験後、全受講者にヒアリングをしたところ、コーディングに関しては手応えありとの報告であった。半数は不合格という結果ではあったが、意欲的に取り組む姿勢は全員に身についた。平成25年度の認定者は、得た知識を引き継ぐために平成26年度勉強会を講師として盛り上げてくれた。

【考察】勉強会の内容や開始時期を見直し、平成26年度はより効率的に学習できるようにした。講師側も、忘れかけていた基礎的な知識を再確認できるいい機会となった。加えて、教え方を創意工夫することにより職場での指導力もアップする相乗効果も得られた。認定者が講師として勉強会を開催するというサイクルをまわすことによって、合格率向上の一因となり、ひいては、院内における認定者のさらなる成長につながると考える。

PB-195

医師事務作業補助者の教育カリキュラム構築～チェックリストによる指導効果～

福井赤十字病院 医療支援課

○田中 延枝、西郡 知代、井上 恭久子、川島 勇一

【はじめに】A病院外来診療部門では診療に直接かかわるスタッフとして看護師、医師事務作業補助者（以下MSとする）が配属されているが、それぞれの業務分担が曖昧なため、お互いが十分に役割を発揮できていない状況にあった。また、MSの配属後はOJTが中心であり教育や業務に関して標準化されたものがなかった。このような背景の中、2012年A病院では医療支援課が設置され、MSの教育や業務の支援の役割を担うことになった。2012年10月～2014年1月に看護師、MS各々の業務の標準化を目的に業務の見直しを行った。業務の見直しにあたって、業務項目の洗い出し、科共通に適用可能な配置基準を策定、業務マニュアルの見直し・新規作成、MS教育体系の策定、受付から診察終了までの業務フローを共通化、以上の活動を行った。今回、MS教育体系の策定としてMSのスキルチェックリスト（以下チェックリストとする）を作成し、新採用MSのレベルの達成度を評価したうえで、現場で必要な教育支援を検討した。

【経過】1.業務項目の洗い出しをベースにMSの業務マニュアルを新規に作成した。2.業務項目を分類し到達度別にチェックリストを作成した。3.チェックリストを基に現任のMS及び看護師に新採用MSの指導を依頼した。4.新採用MSには採用1、3、6ヶ月にチェックリストの自己評価を依頼した。

【結果】採用3ヶ月で基本的な診療支援は一通りできるようになるが、医師の代行入力や未経験の項目は達成率が低いため、各個人の到達レベルにあわせた教育指導が必要であることがわかった。

【まとめ】個人の到達レベルにあわせた教育指導を行うために客観的な指標を用いることは有用である。

【今後の課題】導入後半年の経過のため、チェックリストの再検討が必要である。

PB-197

最高の病院を目指し、全病院的なコーチングを導入した2年間の取り組みと成果

名古屋第二赤十字病院 最高の病院になるためのプロジェクト

○渡邊 勝、清水 紀子、山口 和宣、池上 健二、片岡 笑美子、平山 治雄、佐藤 公治、石川 清

【はじめに】当院は、2014年12月に創立100周年を迎えるにあたり、最高の病院になるという一大目標を掲げ、2012年度から医療機関では初めてとなる全病院的なコーチングを導入した。今回、2年間にわたる取り組みの成果を発表する。

【方法】2期生25名も初年度同様、約8ヵ月間にわたりプロのコーチから直接コーチングを受け、他職種・他職種が集う週1回の電話会議を通してコーチング理論やスキルを体系的に学習。その25名から間接的にコーチを受けるステークホルダー（SH）各5名の計150名がプログラムに参加。また、コーチ認定資格を取得した1期生24名が72名のSHと、リーダーシップ研修の参加者64名にも実施。全体で310名が日常業務の中でコーチングを実践した。

【結果】2期生のコーチング実施前後のアセスメントでは、1期生同様全ての項目で上昇。総合評価（7段階）では、本人評価が4.6から5.0へ、SHの評価では4.6から5.4へ上昇した。コーチング参加者は、主体的な行動力の向上など自身が変化し、働きやすい職場作りに寄与できたと評価。この間に、臨床研修部、手術・検査支援センター、脳内視鏡センターの創設などは、コーチングによってもたらされた好例である。しかし、毎年実施する職員満足度調査では、コーチングの影響で満足度は一部の部署で改善されたが、全体では大きな変化はなく、コーチングたよりの発刊や職員が集うサロンを開催して、職員への一層のコーチングの浸透を図っている。

【まとめ】全病院的なコーチングを導入して2年が経過。この間、延べ463名もの職員（全体の25%）が各職場でコーチングを実践したことにより、職員も職場も徐々にではあるが着実に変化しており、最高の病院になるための強固な土台ができたと思われる。