共同運営部門：医師支援秘書（Doctor's Secretary, DS）

ー関係部署ー

診療局
救命救急センター
各診療科
各科外来・各センター

ー概要ー

医師支援秘書（Doctor's Secretary, 以下DSとする）は、良質な医療を継続的に提供し、地域に根差す総合的な急性期病院の役割を果たすため、医師の事務作業補助を行う専従者を配置することにより、当院の勤務医師がより専門性を必要とする業務に専念できるよう活躍している。主任1名、副主任2名、リーダー7名、DS28名、クリニカルサポーター(Clinical Supporter, CS)2名で運用している。近年特に問題とされている働き方改革や多職種連携のカギとなる事務部門として期待されている。業務要綱に策定された以下の業務に関して対応することを念頭に、医師の事務作業の補助を柔軟に進めている（2007年医政局長通知および2008年度の診療報酬改定における「医師事務作業補助体制加算」に示された項目を基本とする）。①診断書、意見書、各種承諾書及び退院サマリー等の文書作成補助、②診療記録、オーダリングへの代行入力、③診療に対する事前準備④患者への説明補助及びインフォームドコンセント補助、⑤医療の質の向上に資する事務作業（診療に関するデータ整理・院内がん登録等の統計・調査・医師の教育や臨床研修のカンファレンスのための準備作業等・行政上の業務）、⑥前1号から5号に掲げるもののほか、医師の指示に基づく業務であって委員会の認可が得られたもの。

従来、DS/CSの集団は各診療科での所属として各科代表者（診療科部長など）に所属するものとして存在したが、業務内容が必ずしも明確でなく主任・リーダー等管理職の業務に関しても不明確であった。さらに各診療科に所属が固定していたため休日取得が容易でなく子育て・出産・介護などを契機とした退職もあり慢性的な人手不足に陥っていた。このことから業務内容の再確認および業務根拠の整理により診療科横断的な対応が可能となるよう、令和元年度からりんくう総合医療センター医師支援秘書業務管理委員会規定に基づいた委員会の開催と合議による裁定、さらにりんくう総合医療センター医師支援秘書業務要綱を策定した。それに従った業務や人事管理を進めている。

ー実績ー

各診療科における前述の業務を進め、医師の事務作業の軽減に貢献している。従来、主任が調整等の任務に当たっていたが迅速な判断を迫られることが多く、またその判断に合議が存在せず不公平感を抱かせる結果となった。そこで2020年度より主任1名に加え副主任2名を追加、3名による迅速かつ合議による判断を行い急な問題に対応するようにした。また従来通り主任,副主任およびリーダーは定期的にリーダーミーティングを開催し、運用上の問題点や人員配置などを含めた多くの事項を多部署との連携の上、合議し改善を進めている。このように、迅速に判断するOODAサイクルと、中長期的な方針を考えるPDCAサイクルの双方で諸問題を解決するようにした。ミーティングでの決定内容のうち公表可能なものについては部局内に公開して情報の共有を図り、2ヶ月に1回全体ミーティングを開催している。さらに教育担当を1名配置し、新入職員や既存職員の再教育、DS業務における情報収集ため公に開催されている研修参加などを進めている。また各業務の洗い出しとマニュアル化を推し進め何が必要であるかを考え、不要業務や通達からの逸脱業務の駆逐により残業を劇的に減少させた。この結果、外来業務でのバックアップ体制の構築、有給や夏休、産休の取得についてスムーズに取得できるようになり、不要な人件費や個人負担を著明に減少させる結果となった。

ー今年度の成果と業務での反省点ー

前述の内容につき病院ホームページに公開し、新たな希望者のリクルートと医師の満足度の向上、そして何より働くDSのやりがいや達成感の向上が成果として得られ、残業時間の圧倒的な短縮による経費削減に成功した。DSの業務は定量的に判断しづらいところもあり、勤務者間での不平等感などが存在することも事実であるが、病院全体の合議機関としての管理委員会、主任,副主任及びリーダーによる迅速な方針決定、更なる適切な配分と、また休暇や家庭事情に合わせた勤務内容の柔軟な対応ができるよう、さらに業務体制の強化を進めていきたい。

ー来年度への抱負ー

来年度もより効率的で合理的な業務の遂行を目指したいと思っている。またセミナーや研修に参加するなどして新たな情報収集につとめる。さらに、今回の経緯を学会等で報告するなどして他施設とのシナジー効果も期待したく、医療マネジメント学会および医師事務作業補助研究会で発表予定である。そして何より、医師とDS/CSの円滑な関係性の確立と業務の遂行により、お互いに快い事務作業を進め病院および勤務者それぞれの利益となるよう改善を続け、我々DSの「りんくうモデル」の確立に向け努力を続けている。