

—関係部署—

診療局
救命救急センター
各診療科
各科外来・各センター

—概要—

医師支援秘書 (Doctor's Secretary, 以下DSとする) は、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1名、リーダー5名、DS33名、クリニカルサポーター (Clinical Supporter, CS) 1名で運用している。働き方改革や多職種連携のカギとなる事務部門としての期待に応えるべく、業務要綱に策定された以下の業務に関して対応する

- 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、オーダー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の集団は各診療科に所属し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。業務内容の再確認および業務根拠の整理を行い、2019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。

—実績—

各診療科における前述の業務を進め、医師の事務作業の低減に貢献している。2020年から主任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なった。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。さらに新人DS/CSの教育については全ての科が分担して行っている。また、既存職員の再教育、DS業務における情報収集の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。さらに、今年度は診断書依頼票の形式について医療マネジメント課と提携して再構築を行い、ミス の低減や依頼者の負担減に成功した。これらの努力により、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、書類関連の不安も軽減することができた。昨年同様、不要な時間外労働が少ない状況を維持できている。

—今年度の成果と業務での反省点—

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継続している。時間外労働は少ない状態を維持できている。勤務者間での不平等感が軽減している。今後も、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。

—来年度への抱負—

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、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、病院マネジメント学会および医師事務作業補助者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、お互いに快い医療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。