

共同運営部門：医師支援秘書 (Doctor's Secretary, DS)

—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, 2023年度以降の呼称はドクターサポート (Doctor's support)、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および質の良い医療を届けること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4名、DS30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から⑤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許可が得られたもの

従来、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出産・子育て・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。2019年から、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事務作業補助業務要綱を策定した。それに従った業務や人事管理を行っている。

—実績—

| 2022年度 実績 | |
|-----------|---------|
| 外来補助業務 | 16科対応 |
| 診断書等代行作成 | 11,200件 |
| 紹介状返書代行作成 | 3,500件 |
| 診療科別症例登録 | 9,300件 |
| 診療科別レジストリ | 25,000件 |

※症例登録は、データベースにより登録確認、承認と複数名で行っているものもある。

外来グループ

各ブロックを2分割しグループ化。それぞれにグループリーダーを2名ずつ配置している。現在16科に対応しており、1名のDSが複数科を担当することにより柔軟な対応を実現している。医師以外の多職種との連携もと、スムーズな診

療に貢献している。また、インシデント発生の際は速やかに対応、聞き取り、報告を行い改善に向けた対策を構築している。医師の指示によりオーダーリング、次回予約の案内などで患者と接する機会が多い現場である。診察時だけではなく、診察日以外では書類代行作成も行っている。

患者から依頼された様々な書類を電子カルテ内の書類作成システムにて代行作成、手書きの場合は下書き代行から清書まで行う。1名のDSが複数科担当することにより、複数診療科の書類を作成できるように改善がなされている。これらの業務を通じて医師の事務作業の軽減に貢献している。

登録グループ

登録業務に特化したグループ8名で構成される。カルテの読みとり、医師との連携により、正確なデータ収集及び登録作業に努めている。14科に対応しており登録件数にまつわるデータ収集、確認、入力、仮登録、本登録など様々な要素がある。症例WEB登録、当院症例収集、手術台帳など病院・医師のニーズに合わせた対応を行い、医師の事務作業負担軽減に貢献している。

秘書業務のタスクシフト

医局秘書の配置に伴い、今までDSの負担になっていた秘書業務を順にタスクシフトしていき現在進行中である。

—今年度の成果と業務での反省点—

成果

昨年に引き続き、時間外就労の軽減は達成されている。3週間に1度のリーダーミーティングでは、様々な問題・目標に取り組んでおり、また2か月に1回行われる全体ミーティングでは、定期的な報告や告知だけでなくパワーポイントを使用した書類作成のポイントについてプチ講習を行うなどして業務の向上に資するようしている。今後もこのようなミーティングを継続していきたいと考えている。相対的な人員不足は継続して認められているがリクルートにより対応している。DSの集団が組織となることによりDS自身が各種委員会への参加をさせていただき、DSからの意見を発信できる機会が増えた。

反省点

接遇面でのトラブルが比較的多く認められる。これについては主任・副主任が直接教育対応したり、E-Learningの活用や注意喚起などにより改善に向けた努力を行っている。

スタッフの減少もあり、業務量の偏りが明確になっておりさらなる合理化と業務の基準化を目指したい。

—来年度への抱負—

2023年度4月から、ドクターサポートセンターが立ち上がり、センター化が実現する。今年度に引き続き業務の効率化と積極的な運用、時間外就労の削減に取り組みたい。

新人教育だけではなくスタッフマネジメントとして下記のよ
うな目標を持ち、既存スタッフに生涯教育構築を目指す。

- 自主的に仕事をするスタッフを育てたい
- スタッフ自ら取組みを考え継続できるように
- スタッフのスキルアップ
- モチベーションアップさせたい
- スタッフが成長する組織にしたい
- イキイキと働いてほしい

現在、DSには評価制度がありませんが、構築導入を目指していききたい。メディカルライセンスを持たずして外来補助を行うことの危険もあるが医師の指示のもと、安全に配慮しながら業務を行っていききたい。また、大切なデータベースについては、取り扱いは慎重に、正確なデータ登録を確実に
行うことで、縁の下の力持ちとして病院業務に貢献していき
たい。