共同運営部門：ドクターサポートセンター

＜スタッフ紹介＞

役　　職	スタッフ名
センター長兼循環器内科部長 兼健康管理副センター長 兼ドクターサポートセンター長 兼認知症ケアセンター長 兼先進医療開発センター長兼産業医	増田　大作
主　任	1 名
副主任	2 名
リーダー	4 名

＜関連部署＞

部署名	部署名
診療局各科	救命救急センター
各科外来・各センター	

＜特色と概要＞

医師事務作業補助者は、厚生労働省からの通達を根拠とする医療職であり、事務作業の専従者として存在する。その名前の示す通り、医師の事務作業を代行し、医師が専門性を必要とする質の良い医療行為に専念できるよう活躍している。当院ではこの医師事務作業補助者をより愛着をこめてドクターズサポーター（Doctors supporter、以下DSとする）と呼称している。DSが主任1名、副主任2名、リーダー4名、DS30名で構成され働き方改革や多職種連携のカギとなる事務部門として、業務要綱に策定された以下の業務に関して対応している。

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 上記①から⑤に揚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、である。

この規定に従ってコンプライアンス遵守に配慮しつつ業務を遂行している。組織運営は、りんくう総合医療センタードクターズサポーター委員会要綱に基づいた委員会の開催と合議による裁定を基本とし、りんくう総合医療センタードクターズサポーター業務手順書に従った業務や人事管理を行っている。

＜実績＞

2025年度　実績	
外来補助業務	21科対応
診断書等代行作成	11,000件
紹介状返書代行作成	5,000件
診療科別症例登録	9,500件
診療科別レジストリ	25,500件

※症例登録は、データベースにより登録確認複数などを行っているものもある。

外来グループ

医師の指示によるオーダーリング、次回予約の案内などで患者と接する機会も多い現場である。外来全体を2分割しグループ化しており、それぞれにグループリーダーを1名～2名配置している。現在21科に対応しており、業務を細分化しマニュアル化することで業務の流動性が向上し、かつては一科に一名の配置としていたが、これらの努力により現在一名のDSが複数科を担当することが可能となっている。医師以外の他職種との連携も配慮し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。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。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おり、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い最終的に医師のチェックと捺印を受けている。

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。16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。

全体横断的な主任・副主任による業務改善

過去複数のワーキングを行い業務の効率化などに効果をもたらした。今年度はワーキングではなくより慎重にクオリティを上げる目的にて、書類作成におけるチェックを主任、副主任を中心により迅速に行った。これによりスタッフ全体の書類スキルの底上げを狙った。不備による差し戻し、記載内容のチェックだけでなく、不定期ではあるがスタッフ向けの教育にもつながっている。

＜今年度の成果と来年度への抱負＞

成果

昨年に引き続き、時間外労働時間は激減しほぼ皆無の状態を維持している。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日常業務の中で気づいた項目について分け隔てなく共有している。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おり、さらなる業務内容の改善とブラッシュアップが必要である。今までの経緯において、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ている。

反省点

未だに属人化を望む医師は存在しており、この現象への対応は必須となっている。また、他職種への知名度も完全ではなく、「DSって？？」と尋ねられることもあり、今後の課題である。

昨年同様、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、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、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したいと考えている。

●自主的に仕事をするスタッフを育てたい
●スタッフ自ら取り組みを考え、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には評価制度がない状態だが、2024年度3月に導入を試行。今後のスキルアップ・モチベーションアップに繋げていきたいと考えている。また、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う、大切なデータベースの取り扱いは慎重に正確な登録を確実に行う、このようなことを通じて縁の下の力持ちとして病院業務に貢献していきたい。