

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 循環器内科部長	増田 大作
主任	1名
副主任	1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>

ドクターズサポーター(Doctors supporter、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。なお、ドクターサポートセンターはりんくう総合医療センタードクターズサポーター業務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ている。さらにりんくう総合医療センタードクターズサポーター業務要綱に従った業務や人事管理を行っている。

<実績>

2023年度 実績	
外来補助業務	16 科対応
診断書等代行作成	12,200 件
紹介状返書代行作成	4,000 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、承認と複数名で行っているものもある。

外来グループ

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る。1名のDSが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。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2名ずつ配置している。現在16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、現在1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。

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。15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。

全体横断的なワーキンググループによる業務改善

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ており、2023年度は下記のワーキングを行った。

・ホームページ更新ワーキング

各グループから2名ずつ計6名で実施。現状の見直しを行い、全スタッフからアンケート調査を行うなど有意義で効率的なワーキングによってホームページの更新が実現した。

・書類スキルアップワーキング

スタッフ全体の書類スキルの底上げを狙った。不備戻し、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。スタッフの中から厳選したメンバーで行っている。

<今年度の反省と来年度への抱負>

成果

昨年に引き続き、時間外労働時間は激減した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、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、今後構築導入を目指していきたい。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。