

## 勤務医部会だより

### 医師の働き方改革：～医師事務作業補助者育成への取り組み～



幹事 加田賢治  
(中京病院 副院長)

医師の時間外労働上限規制の適用は2024年4月に猶予されましたが、残すところ3年余りと期限が近づいてきています。医療の質・量を確保しつつ業務量を減らすことは容易ではありません。JCHO中京病院においても医師の労働時間短縮に向け本格的に取り組みを開始しました。タスクシフトの例として医師事務作業補助者（以下当院の呼称であるDoctors Assist：DAと略します）の活用が挙げられていますが、当院では活用の前段階としてDAの人員確保と教育体制の確立に迫られました。本稿では当院における問題点と取り組みをご紹介します。

当院では2011年にDAが導入されました。当初は医師の業務補助というよりは、看護師の外来診療補助の代行により看護師が病棟業務に専念できるようにすることが主目的でした。書類作成補助・予約代行など徐々に医師事務作業補助業務を拡充し、現在約70名のDAが在籍し15対1医師事務作業補助体制加算を算定しています。非常勤と派遣職員が主体で、離職率が高くまた新人の定着率が低いため、慢性的に人員不足の状況でした。また初期の必須研修以外の教育は現場任せとなっており、病院としての教育システムはありませんでした。このためDAは日々の業務に追われ、医療知識向上の機会が乏しく、待遇も良くないため辞めていくという悪循環が生じていました。外来における画像・検査セットのオーダー、処方箋の日数変更、特定疾患（難病）調査票の作成補助など当院で実施できていない業務の新たな移譲（タスクシフト拡大）にはまずこれらの点を改善する必要性がありました。

当院では以下の3点の取り組みを実施・開始しました。

①常勤職員への登用：給与面など待遇の改善と常勤への道があることを示すことが離職防止につなが

ると考え、常勤枠（常勤4名、任期付き4名）を新設し、非常勤DAから採用しました。

②キャリアパスモデルの提示：経験年数により保有すべき業務遂行能力を設定し、レベル1～4の4段階に分け入職後のキャリア形成の道筋を具体的に示しました。常勤登用の条件をレベル4の業務遂行能力があることとし、目標を明確にしました。

③教育システムの構築：キャリアパスのレベルに対応した教育プログラムを作成しました。集合研修は教育する側・受ける側双方の負担となることから、各DAが空いた時間を利用して学習可能なシステムの構築を目指すこととしました。10～15分間で視聴できる音声付パワーポイント自動再生ファイルとハンドアウト資料の作成です。テーマは現場DAの要望を参考に選定し、各部門に幅広く資料作成を依頼しました。テーマは「接遇・電話対応」、「トリアージ」、「抗血栓薬と手術時の対応」、「医療保険・高額療養費制度」など幅広い診療科に関連するものから、「狭心症・心筋梗塞」、「乳がん」など特定の領域のものまで多岐にわたります。また、外部の研修会への参加や認定試験受験を奨励し、これらも研修実績・資格として評価の対象としました。

これらの取り組みが実を結び、医師の時間外労働削減として結果がでるには年単位の時間がかかると思われます。また、削減効果もわずかであるかも知れませんが、DAは医師や看護師の業務負担軽減に寄与するのみならず、患者との接点であることから患者サービス・医療安全の観点においても重要な役割を果たします。しっかりした教育システム・働きやすく働き甲斐がある職場環境、魅力的な待遇を整備することが、医師事務作業補助がコメディカルの一部門として発展することにつながり、当院が理想とする医療を実現するための一員として活躍することを期待します。

医師事務作業補助者 キャリアパスモデル			
レベル	経験年数	業務遂行能力 (例) (下記を日常業務とするのではなく、遂行する能力獲得を目標とする)	職位
Level 1	～1	・ 外来診療補助 (医師以外でも可能な業務の代行) ・ 患者の呼び込み、検査案内、次回受診案内など ・ 医療安全、接遇、個人情報取り扱い、感染防御に関する知識	非常勤職員・派遣職員 (見習い期間)
Level 2	1～3	・ 外来医師事務作業補助 ・ 診療予約/予約変更、検査等の予約変更、処方日数の変更、同意書の印刷など ・ 医療安全、接遇、個人情報取り扱い、感染防御に関する知識と実践 ・ 後進の教育	非常勤職員・派遣職員
Level 3	3～5	・ 書類作成補助① ・ 各種診断書の代行入力 ・ オーダーセットの登録、処方箋内容の修正など ・ NDCなどデータベース登録	非常勤職員・派遣職員
Level 4	5～	・ 書類作成補助② ・ 入院サマリーの代行入力 ・ 診療録の代行入力 ・ 部門の管理・運営 ・ 教育システムの構築・改善	常勤職員・任期付職員

注：現在実施していない業務を含みます