

## 【事例発表②】

# 当院における勤務環境改善の 取り組みについて

～入院支援コーナー・医療秘書課の事例～

旭川赤十字病院  
事務副部長 長江範之

## 旭川赤十字病院の概要

【診療科】 28科

【病床数】 一般 480床

【併設施設等】

地域医療支援病院、救命救急センター、道北ドクターヘリ基地病院、  
日本医療機能評価Ver.6認定、北海道がん診療連携指定病院、  
卒後臨床研修評価機構認定など

【DPC対象病院】 特定病院群(旧Ⅱ群)

【指標】

(平成29年度)

平均在院日数 11.9日

1日平均入院患者数 429.4人、1日平均外来患者数 891.1人

(平成30年4月1日)

職員数 1,109人(再掲:医師108人・臨床研修医22人・看護師614人)



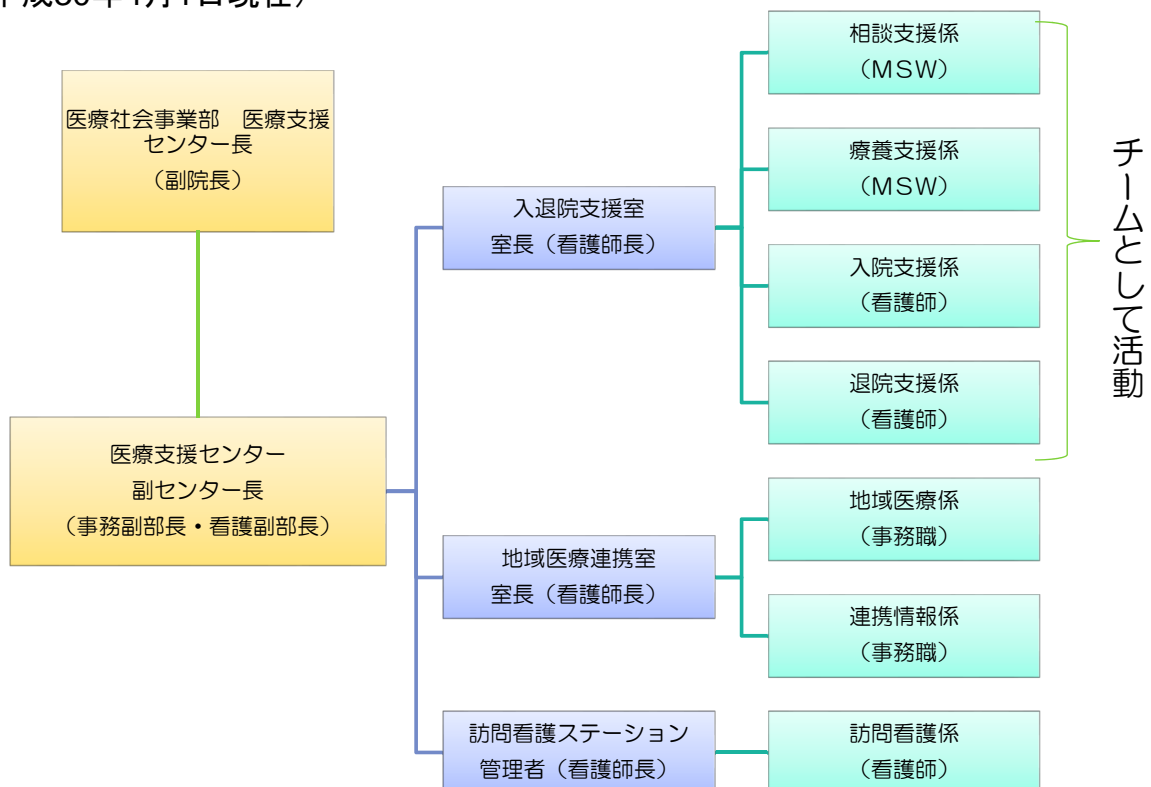
# 入院支援コーナーの事例について

## 業務効率化の取り組み

2

### 医療支援センター組織図

(平成30年4月1日現在)



3



4

## 入院支援コーナー開設の経緯

＜入院決定から病棟入院までの課題＞

- ◎病棟は入院関連の業務量が膨大、看護ケア開始遅延  
看護記録が時間外勤務35%(平成22年調査)
- ◎各科外来で予定入院患者に対する説明に差
- ◎入院後の検査実施はDPC入院料に包括
- ◎入院後に支援が必要 ⇒ 家族の受入れ困難



入院関連業務を一元化し患者が  
安心して入院ができる体制構築  
(最大の目的は看護業務の負担軽減)

平成25年11月「入院支援コーナー」を開設

5

**【看護師】 専従8名**

- ◇情報収集:アセスメントシート確認
- ◇SGA栄養評価
- ◇アレルギー確認:食物、薬剤等
- ◇ADL(DPC)
- ◇退院調整スクリーニング
- ◇転倒転落危険度評価、入力
- ◇褥瘡に関する危険因子の評価
- ◇入院中に行われる治療・検査の説明
- ◇入院時にお薬手帳と薬を持参するよう説明
- ◇電子カルテに情報入力
- ◇医療機器チェック表の確認入力
- ◇身体測定
- ◇麻酔科術前診察問診票

**【医事課】 兼務3名**

- ◇入院申込書・かかりつけ医説明・iネットの案内
- ◇「入院のしおり」説明
- ◇入院必要品の説明・アメニティ窓口の案内
- ◇入院費の説明
- ◇「共通入院オリエンテーション」説明

**【薬剤師】 兼務1名**

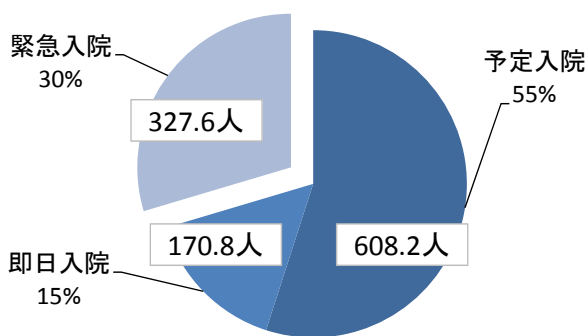
- ◇薬の確認、説明
- ◇持参薬一覧表作成

**【MSW】 兼務1名**

- ◇医療資源に関する相談

**病棟看護師の業務負担軽減**  
【病棟看護師からのタスク・シフティング】

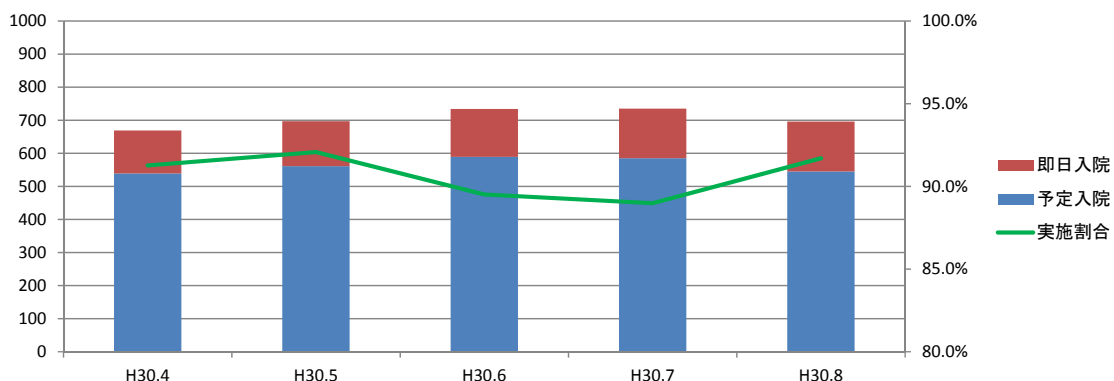
入院患者数(平成30年4月～8月の月平均)



予定入院+即日入院を  
対象に入院支援を実施

**入院の70%**  
(月平均779人が対象)

入院支援件数の推移



## 【平成30年度内で改善予定】

- 入院案内等オリエンテーションの映像化
- 全身麻酔・局所麻酔のオリエンテーション用紙統一化
- 各科外来、各病棟で実施している説明事項、および患者への配布物統一化（標準化）
- 入院時の病棟への搬送業務の効率化

8

## 医師事務作業補助者の取り組み

医療秘書課の事例

9

【医療秘書課】 (26名)

・医療秘書係・医療質管理係

室長: 1名 (医師: 兼務)

課長: 1名

主事: 5名

嘱託: 13名

派遣: 6名



文書作成補助

- ・MEDI-Papyrusを用いた各種診断書の作成
- ・入院診療計画書の作成

カルテの代行入力

- ・事後入力 (約束指示・ER伝票・入院処置)
- ・退院時要約 (サマリー) の作成
- ・内科、泌尿器科、皮膚科問診票カルテ入力

医療の質向上 & サーベイランス関連業務

- ・クリニカルインディケータのデータ収集
- ・感染管理室各種事務作業 (SSI、肺炎サーベイランスなど)
- ・NCD登録 (外科・心臓血管外科・脳神経外科など)

地域連携パス & 院内がん登録

- ・脳卒中、大腿骨、糖尿病地域連携パス
- ・院内がん登録

外来診療補助業務

- ・眼科、耳鼻咽喉科、脳神経外科、形成外科での診療補助

医局秘書業務

- ・医局における各種事務作業

各種診断書作成

発行: 神経内科  
※長時間離席される場合は、保存して画面を閉じてください。

主治医意見書 記入日 平成27年 7 月 21 日

申請者 患者基本情報等は自動で印字される

上記の申請者に関する意見は以下の通りです。  
主治医として、本意見書が介護サービス計画作成に利用されることに  同意する。  同意しない。

医師氏名 \_\_\_\_\_ 電話 0166 (22) 8111  
医療機関名 旭川赤十字病院 電話 0166 (24) 4648  
医療機関所在地 旭川曙1条1丁目1番1号 FAX 0166 (24) 4648

(1) 最終診察日 平成 20 年 7 月 30 日  
(2) 意見書作成回数  初回  2回目以上  
(3) 他科受診の有無  有  無  
(有の場合) →  内科  精神科  外科  整形外科  脳神経外科  皮膚科  泌尿器科  
 婦人科  眼科  耳鼻咽喉科  リハビリテーション科  歯科  その他 ( )

1. 傷病に関する意見  
(1) 診断名 (特定疾病または生活機能低下の直接の原因となっている傷病名については1.に記入) 及び発症年月日  
1. アルツハイマー型認知症  発症年月日 (昭和・平成) 20 年 7 月 日 (頃)  
2. 高血圧症  発症年月日 (昭和・平成) 年 月 日 (頃)  
3.  発症年月日 (昭和・平成) 年 月 日 (頃)

(2) 症状としての安定性  安定  不安定  不明  
(「不安定」とした場合、具体的な状況を記入)

(3) 生活機能低下の直接の原因となっている傷病または特定疾病の経過及び投薬内容を含む治療内容  
(最近(概ね6ヶ月以内)介護に影響のあったもの 及び 特定疾病についてはその診断の根拠等について記入)  
意欲低下、物忘れにて発症し、2005年5月当科初診した。MMSE (minimal mental examination test) 13/30に加え、脳MRI、MR A、脳SPECT所見より上記と診断した。症状は進行性である。



- ・クラークが下書き
- ・医師が内容を確認し発行
- ・自署して完成

主治医意見書等は、前回記載分をコピーし検査結果等直近データに差し替えを行う

同時に複数の保険会社からの診断書も内容コピー可能!

システム導入+クラーク作成支援で医師の事務作業軽減!

《脳外科カンファレンス》

参加日：毎日  
時間：9:00～11:00  
場所：6階きた病棟 & SCU病棟  
参加者：医師、看護師、薬剤師、医師事務作業補助者(クラーク)

脳外科担当クラーク



6階きた病棟



SCU病棟



《医師事務作業補助者》

- ・抗生剤使用患者をリストアップし、病名カルテ記載を確認
- ・指定抗菌薬届出票の出力
- ・医師への確認事項の準備



診療情報管理部門

- ・抗生剤使用病名の提供
- ・症状、所見等のカルテ記載

事前準備



感染管理室

指定抗菌薬届出票の提出

医師事務作業補助者



病棟カンファレンス

- 入院患者の処置等のカルテ代行入力  
⇒ 創傷処置、ドレーン抜去、抜糸などの  
情報をカルテに記載

- 約束指示の代行入力  
⇒ 38度以上の発熱時に座薬投与  
⇒ 疼痛時6時間以上開けて鎮痛剤投与



- 退院時サマリーの作成

- 内科系、皮膚科、泌尿器科等の問診票入力



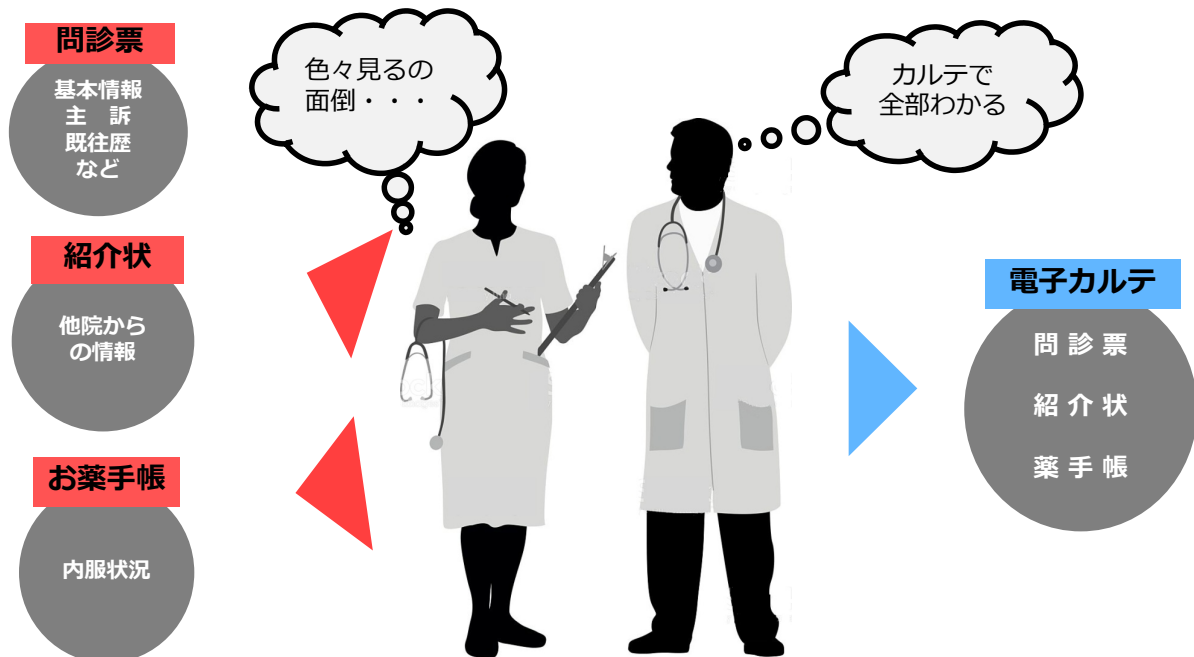


## 【事例1】

# 手書き問診票を電子カルテに転記 ＜医師等負担軽減の事例＞

16

## 問題点（新患・予約なしの再診）



### 問診票、紹介状、お薬手帳の情報

媒体が異なる ⇒ 電子カルテ 1ヶ所に  
(非効率的) (効率化)

17

【各診療科外来】

受付後、

問診票、お薬手帳は『看護師』が医療秘書課へFAX送信。  
紹介状は『外来受付』が電子カルテにスキャン。

【医療秘書課】

診察前までに、

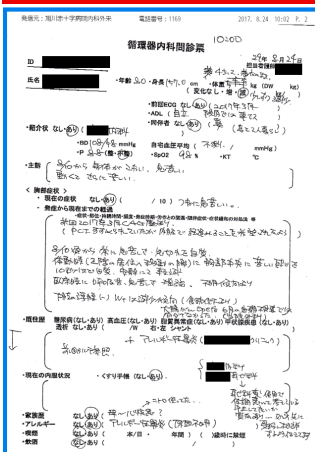
『クラーク』は問診票、お薬手帳、紹介状を電子カルテに入力。

【各診療科外来】

診察時、

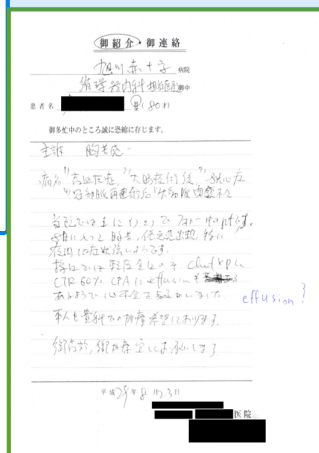
『医師』は、電子カルテに記載された内容を見て診察を行う。

「問診票」「紹介状」「お薬手帳」の特徴



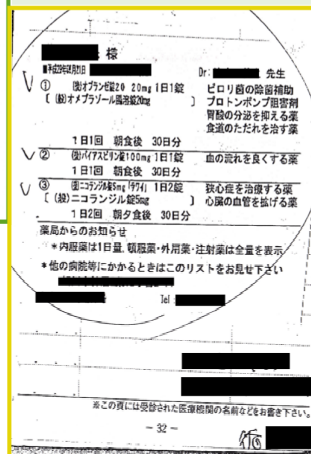
問診票(FAX送信)

- 診療科によって書式や要望が異なる。
- 過去のカルテから情報(検査所見等)を引用することも。



紹介状(スキャンされたものを印刷)

- 手書きは特に読みづらい。  
読めない単語はネットや辞書で調べる。
- 読めない箇所は看護師に一報。

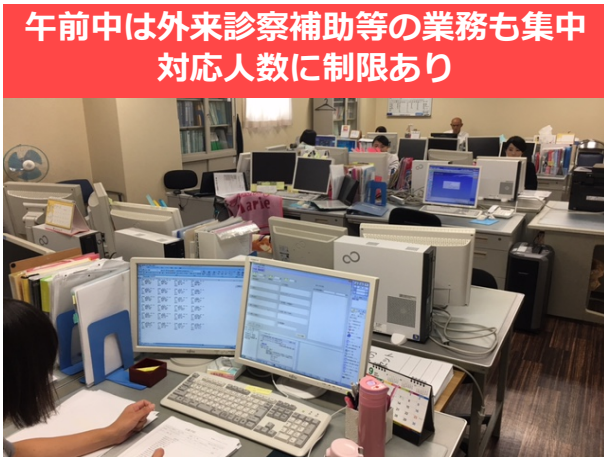
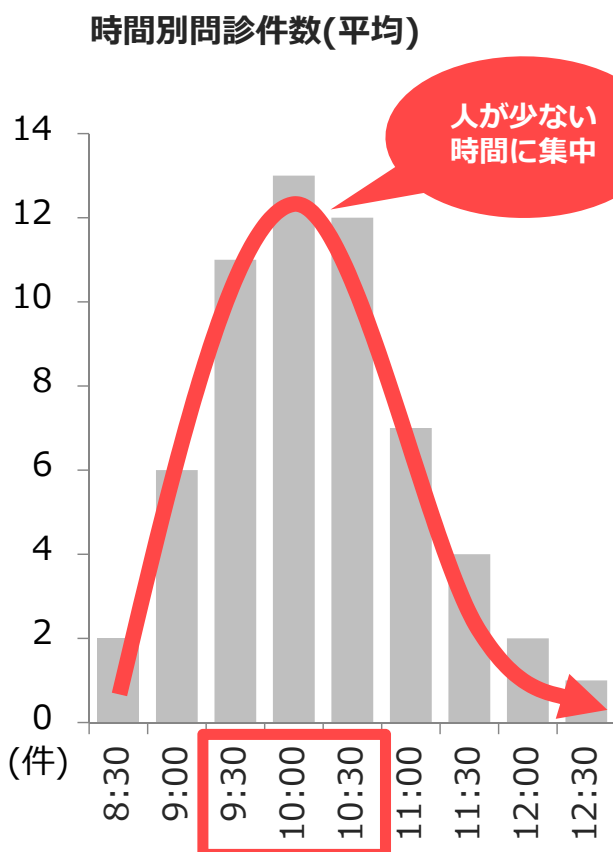


お薬手帳(FAX送信)

- 現在の内服状況を転記。
- 病院名,用法,用量も。

誰がどの診療科を入力しても**統一感**がある  
 電子カルテ内での**検索が簡単**  
 Copy&Pasteで**診療録に引用可**

## クラークの労務量（1日当たり50~60件）



# ひたすら 問診票入力

対応クラーク  
5~7名

1件あたり  
3~20分

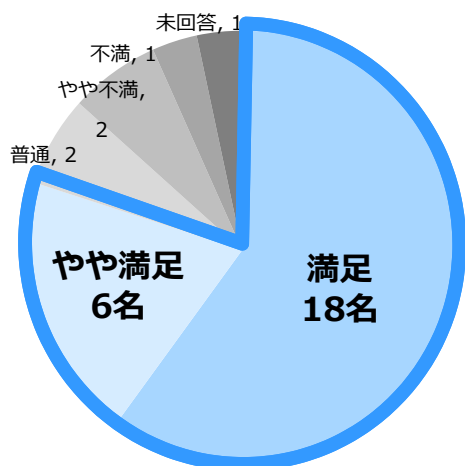
9診療科

消化器、皮膚、循環器、呼吸器、腎臓、血液腫瘍  
糖尿病内分泌、泌尿器、外科

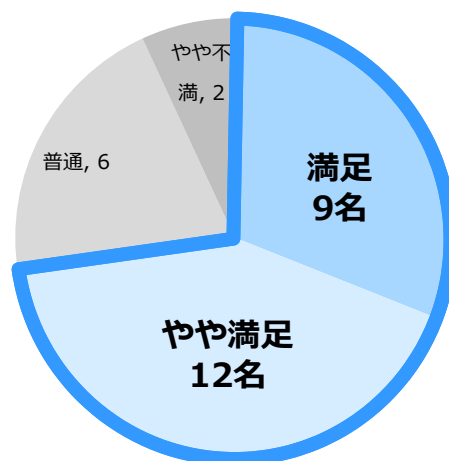
回収率

医師：30/39名 77%  
看護師：29/31名 94%

医師 80%



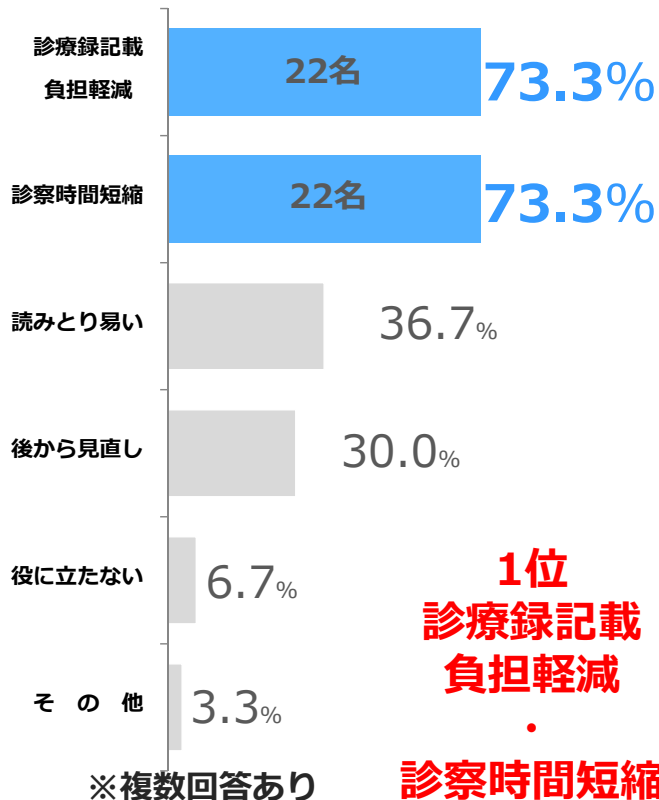
看護師 72%



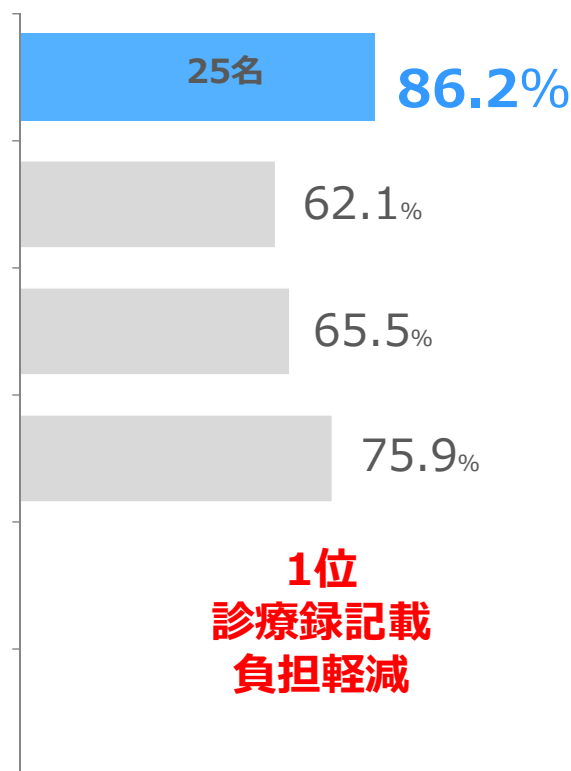
どのように役立っているか (医師)

医師

看護師



1位  
診療録記載  
負担軽減  
・  
診察時間短縮



1位  
診療録記載  
負担軽減

## 【事例2】

# 画像診断報告書の未確認チェック

＜医療の質向上の事例＞

24

## 当院における医療の質向上のための業務

- 検査結果が確実に患者に伝達されているかの調査
  - ◎画像診断報告書の未確認チェック
  - ◎病理(組織診・細胞診)レポートチェック
  - ◎肝炎(HBs抗原陽性・HCV抗体陽性)チェック
- クリニカルインディケーターへのデータ収集
- 感染管理室各種事務作業  
(SSI、肺炎サーベイランスなど)
- NCD登録(外科・心臓血管外科・脳神経外科など)
- 院内がん登録(全国がん登録)

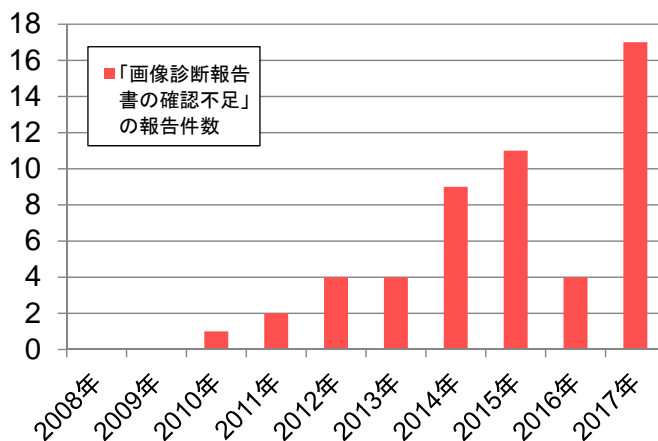
クラーク6人体制

25

「画像診断報告書の確認不足について」公表



平成24年2月公表



日本医療機能評価機構 医療事故情報収集等事業報告書より

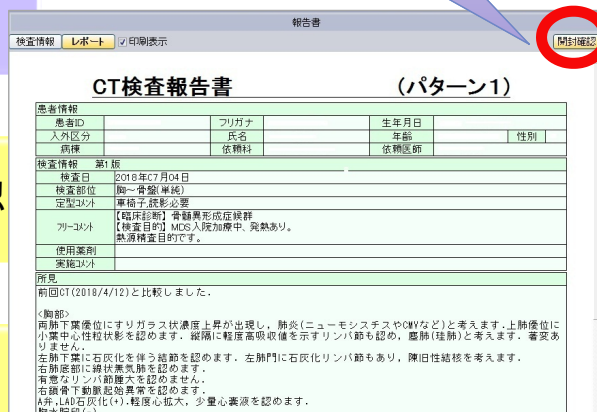
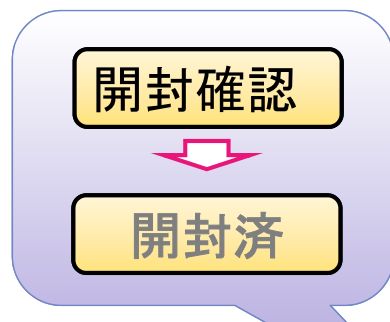
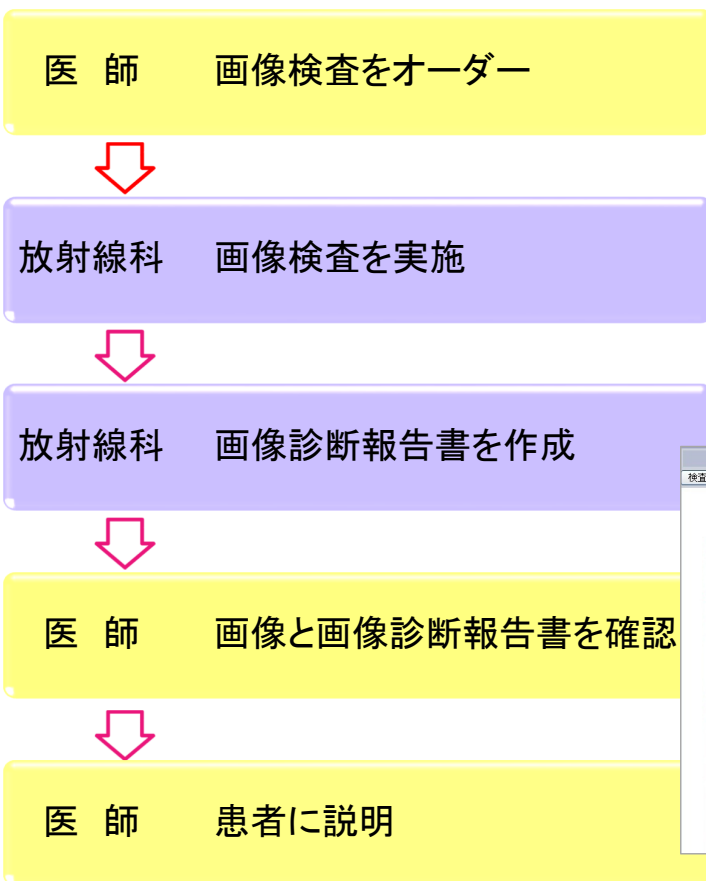
治療が遅れた事例が相次いで報道

検査結果見落とし 肺がん1年放置  
H29/2/1 産経ニュース

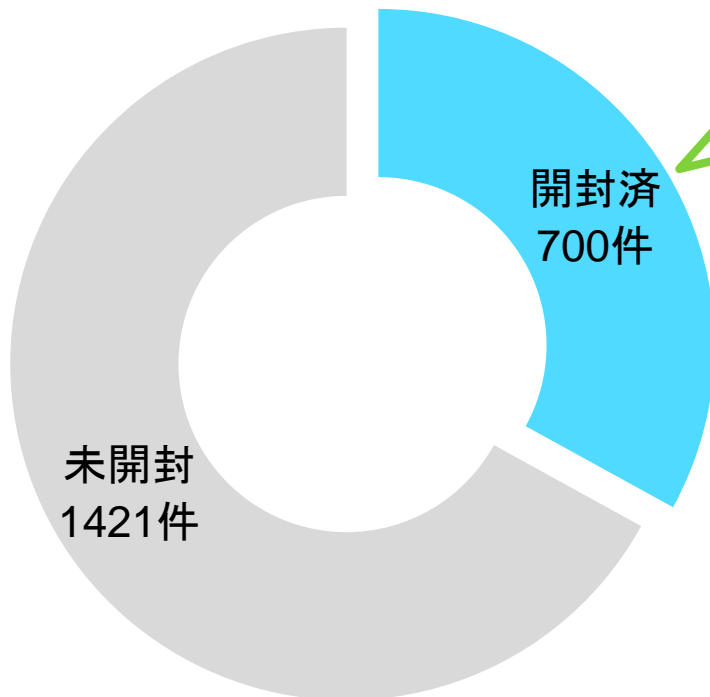
肺がん疑い放置の男性死亡  
H29/2/17 日本経済新聞

すべての画像診断報告書の確認不足を防ぐための体制を構築

画像診断報告書の流れ



## 平成29年8月の開封率



開封率

33%



目標

100%!

## 取り組み①(通信の発行)

### 平成29年9月 通信を発行し、「開封確認」ボタンを周知

平成29年9月20日  
No.15 TQM委員会委員長 牧野 憲一

### TQM 通信

#### 画像レポートの開封確認について

でのCT画像診断、病理組織診断の報告書の放置に関して、画像レポートの確認は各自行われていると思われ、当院におけるCT/MRI/RIのレポート開封率は、記録上約33%に留まっております。

放射線科に読影依頼をした場合、読影依頼医もしくは主治医がレポートを確認した際に、放射線レポート画面右上の「開封確認」ボタンを押す運用を遵守して頂きますようお願い致します。

カルテ歴(プログレスノート)から「関連文書あり・レポートを表示」からレポートを参照した場合、「開封確認」ボタンが表示されませんが、画面左下の「レポート開封確認へ」をクリックすることで、「開封確認」ボタンが表示されるようになりました。

「結果を表示」をクリックすると、ダイレクトに「開封確認」ボタンが表示されます!

病理レポートも「確認ボタン」をクリックをお願い致します

	開封済	未開封	総数	開封率
糖尿病内分泌	8	10	18	44.4%
呼吸器科	26	145	171	15.2%
消化器科	183	254	437	41.9%
循環器科	27	46	73	37.0%
腎臓内科	13	50	63	20.6%
小児科	2	9	11	18.2%
外科	23	76	99	23.2%
整形外科	24	54	78	30.8%
形成外科	5	20	25	20.0%
脳外科	17	25	42	40.5%
心血管外科	7	24	31	22.6%
泌尿器科	17	94	111	15.3%
産婦人科	18	12	30	60.0%
眼科	6	2	8	75.0%
耳鼻科	61	95	156	39.1%
麻酔科	173	210	383	45.2%
口腔外科	24	26	50	48.0%
神経内科	22	97	119	18.5%
血液腫瘍科	13	62	75	17.3%
地域連携科	6	4	10	60.0%
*放射線科	1	57	58	1.7%
救急(研修医)	24	49	73	32.9%
総計	700	1421	2121	33.0%

\*放射線科の読影依頼は共同利用目的で開封確認不要

## 平成29年9月 未開封の画像診断報告書の検索 マニュアルを作成し配布

お気に入り: レポート未開封

検索条件:

- 検索日: 任意 (2017/12/07 ~ 2017/12/21)
- レポート状態: 不要, 未作成, 作成中, コンサル(自分以外), 保留中, 承認待ち(自分以外), 承認済
- 画像状態: 未取込, 未検査, 検査済, 確定済
- 検査種別: CT検査, MRI検査, 核医学 (青色)

検索ボタン: 患者検索

患者情報: 患者ID, カナ氏名, 性別, 年齢

検索ボタン: 検索

検索結果: レポート未開封, アイコン, 保存, 別名で保存

Callouts:

- チェックを外す (レポート未開封)
- チェックを外す (承認済)
- 自分の名前を選択 (依頼医)
- 最後に、名前を付けて保存をしてください (保存)
- アイコンを表示させたい場合は、開封状態を表示項目へ移動させます(任意)



30

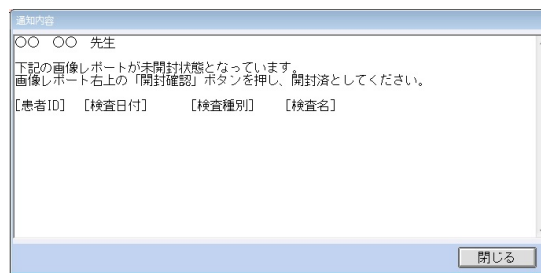
# 取り組み③(文書の配布)

## 医療秘書課(クーク2名)

- 未開封の画像診断報告書をリストアップ
- 医師に電子カルテのメールで督促

## 医師

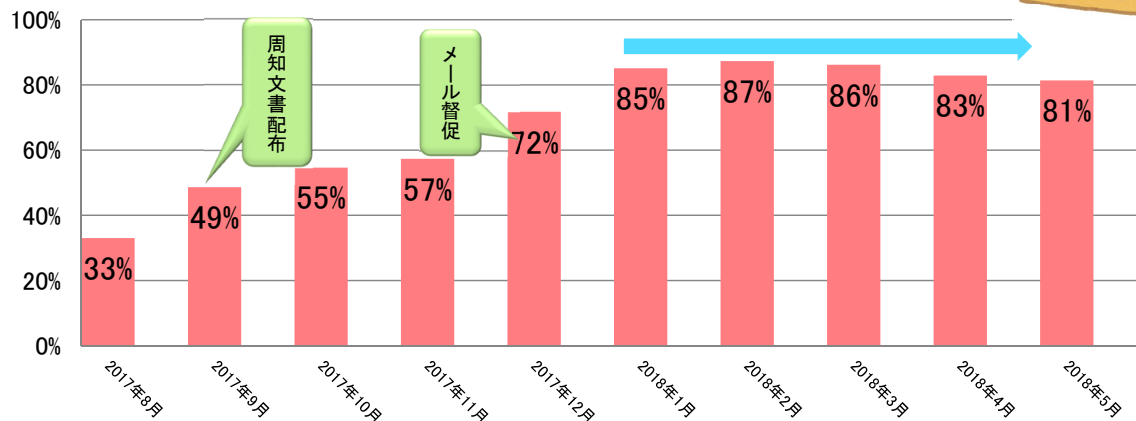
- 当該患者の画像診断報告書を確認し、開封確認ボタンを押す



作業時間: 約15分



## 開封率推移

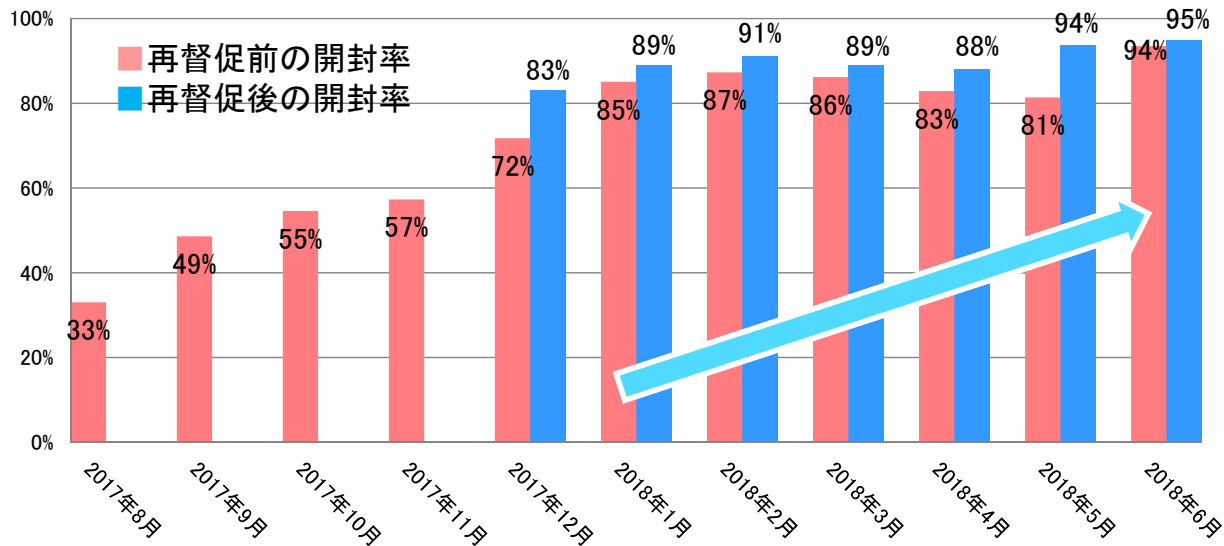


31



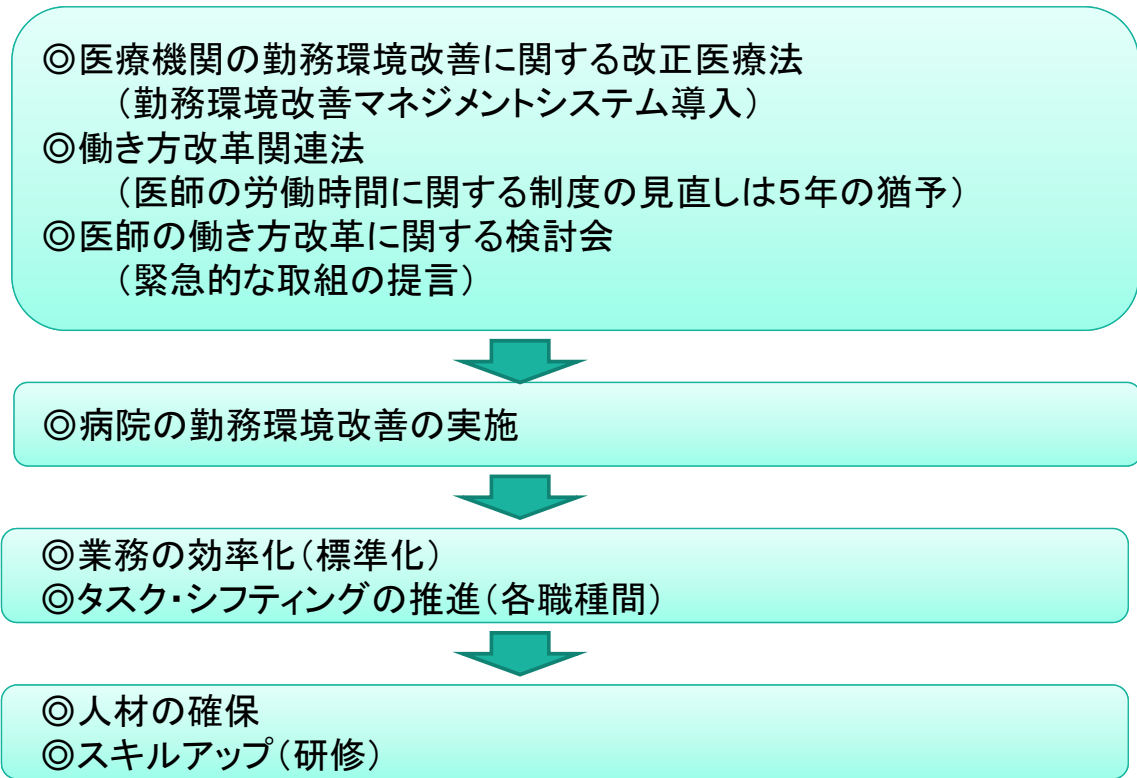
平成30年6月～(再督促実施)  
月1回、全件リストアップをして、繰り返し督促する(クラーク2名)

開封率推移



督促を強化することで着実に未確認症例が減少

まとめ



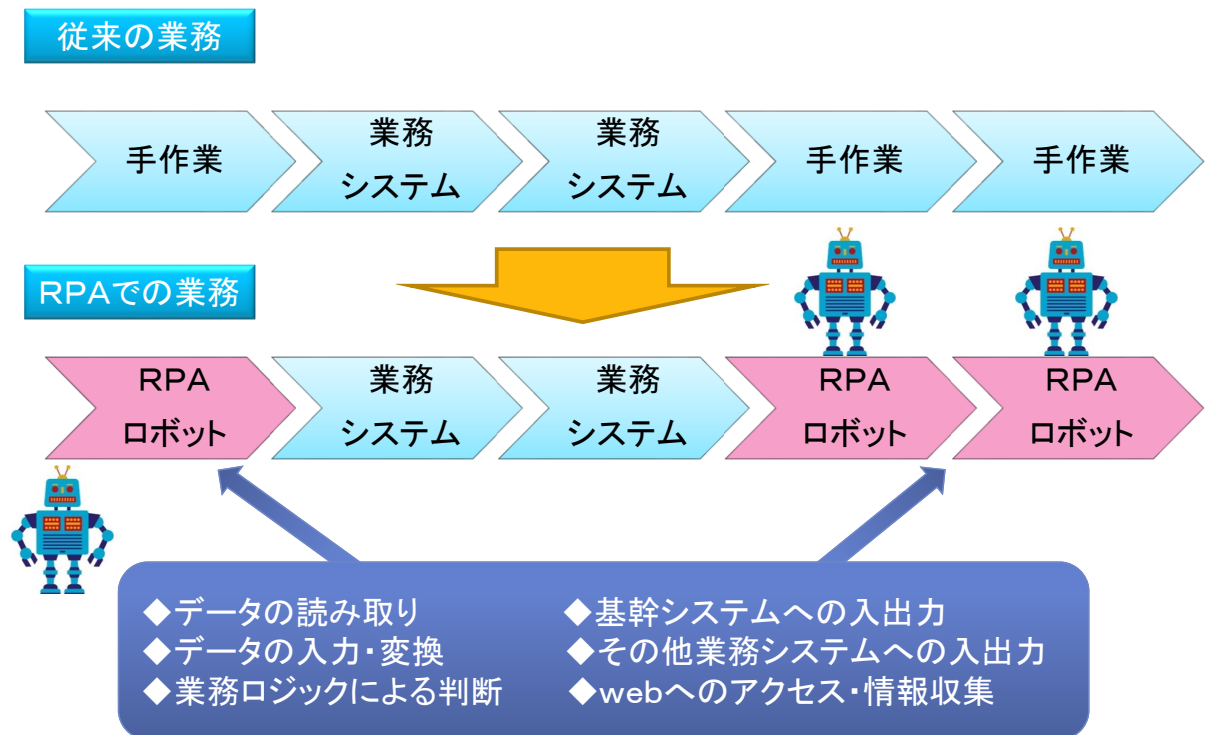
人材の確保 ⇒ RPAの技術導入を検討

RPA(Robotic Process Automation)とは？

- ◎ホワイトカラーの事務作業を自動化する
- ◎ルールエンジンやHTML解析技術、画像認識技術などを組み合わせたソフトウェアを使って自動化を実現
- ◎デジタルレイバー(仮想的労働者)とも呼ばれている

これまで人が行ってきた定型的なパソコン操作を、ソフトウェアのロボットにより自動化する。

各業種(銀行・保険・通信等)は既に導入済



ご清聴ありがとうございました。