

熊本県医療法人協会事務長会2013年度病院事務管理研究会
病院の若手事務職員が
日頃の取り組みの成果を発表



熊本県医療法人協会・病院事務管理研究会が8月24日、熊本市医師会館で行われた。同県医療法人協会事務長会主催で2006年に1回目の研究会を開催。以来、各病院の事務職員が日頃の取り組みを発表する場として毎年開催している。この日は、事務長や事務系職員など約350人が参加し、現場の改善活動等に関する15題の演題発表があった。

活動、満足度」の3部で開催された。医療業務、接遇では、菊南病院事務部次長の西村俊也氏が「医療費未払いについて、民事訴訟」をテーマに発表。数万円から100万円単位の未払い事例3例について、支払い督促の申し立てから訴訟に至ったケースを報告した。

医事業務、人材確保など幅広いテーマで改善結果を発表

開会時の来賓あいさつでは、同県医療法人協会会長で青磁野リハビリテーション病院の金沢知徳理事長が、このほど最終報告書が提出された社会保障制度改革国民会議に触れ、「同会議は、2025年の介護と超高齢者医療に焦点を置いているが、机上の計画とも言える。今後スケジュール法案も固まってくるが、この半年から1年の間が勝負だ。国民の立場に立った改革

にしていけるのか、現場の声を届けていかなければならない」と指摘。さらに、「重大な事業を乗り越えるために、中長期の安定的な経営はもちろんのこと、地域に役立つ、各医療機関の魅力となる事業を創出する必要もある。今研究会での発表が、そのきっかけになるように期待している」と激励した。

現場スタッフの自発的な気づきが改善につながる

研究会は、医療業務、接遇、環境対策、システム、人材確保、広報

消するため、調剤開始や終了等の経過が患者にわかるようモニターで表示するほか、診察終了から会計までの時間分析も行った。「モニター表示によりクレームは減少した。また、時間分析により、診察終了から調剤開始に至るまでに時間がかかっていることもわかった。受付から会計終了まで、診察開始、診察終了など細かい項目での分析も始めており、具体的に把握することで、患者満足につながっていき」と話した。

の活用法、採用パンフレットやホームページを改善したことを説明した。「就職ガイダンスのブースを、女性が好むようにかわいらしく飾るなどの工夫をしたところ、前回は26%だった就職応募者に占めるガイダンス参加者の割合は65%に増加した」と報告。「今後もPDCAサイクルに沿った活動をしていきたい」と話した。

化を伝えることにもつながった。合格の授賞式には家族も招待し、賞状を受け取る利用者の晴れ姿を見てもらった。利用者の生活にハリが出た」と話した。

広報活動に対する意識の高まりがうかがえる研究会に

今回の研究会では、広報関連の3題の報告に注目が集まった。熊本託麻台リハビリテーション病院法人本部情報担当の鳥飼誠氏は「病院移転に伴う広報活動について、熊本リハビリテーション病院医務秘書課の坂本和歌子氏は「くまりは広報戦略」について、それぞれ報告した。いずれも、ホームページの検索経路を解析し、モバイルからのアクセスの伸びを指摘。関

覧環境の充実やSNSからホームページへの誘導強化などを課題として挙げた。また、にしくまもと病院経営管理部長の山崎幸成氏は「熊本県病院広報を考える会の取り組み」について発表した。「12年に始めた広報と広告の違いについての研究を皮切りに、広報の技術向上を図ってきた。現在38施設、約80人が参加している。地域に根差した広報活動について、今後も皆で研究していきたい」と話した。

「人材確保」に関するテーマでは、熊本機能病院総務課の森崎千華氏が「看護師採用最前線」と題して発表。入職1～2年目の看護師を対象にした「情報収集法」「就職決定法」の調査により、就職ガイダンス

「問題を解くことが回想法につながるほか、利用者がスタッフに文

からのアクセスの伸びを指摘。関



来賓を代表してあいさつした同県医療法人協会会長で青磁野リハビリテーション病院の金沢知徳理事長



医療費の未払い問題について報告した菊南病院事務部次長の西村俊也氏



外来の待ち時間対策について発表した水前寺とうや病院情報管理室の平川敦史氏

総合管理局長の高濱義夫氏は会の終わりに、「当研究会は、協会に所属する若手職員から、現場の課題を自分たちで解決していこうという機運が生まれ、発足した。発表を通じて、若手職員がそれぞれテーマを持ち現場で取り組んでいることがよくわかる。次代を担う人たちの会として心強く、今後も研究会を盛り上げていきたい」と、今後の展望を語った。