

Q1. このステップアップガイドは、どのような使い方を想定したものか？

このガイドは、福島県内の補助者の状況をもとに、管理者が育成支援を行う際の基礎資料として提供するものです。管理者の人的資源管理に活かしていただくことを想定していますが、補助者自身がこのガイドを参考に自らの目標を立案することも見込んでいます。

なお、このガイドのもととなるデータは、福島県内で実施した「医師事務作業補助者の育成支援等に関する調査」の結果に基づいています。他の都道府県で用いることを妨げるものではありませんが、必ずしも他の都道府県の状況に当てはまるとは限らないことにご留意下さい。

Q2. Step 1(レベル新人)から Step 2(レベル一人前)に移行する際に、どのような評価を行うことが考えられるか？

“一人前”とみなされるようになると、本文中にあるように、退院サマリーや外来の代行入力業務などが増える傾向がみられます。これらの業務を行う最低限のスキルを有しているかを、知識に関してはテスト、実技に関してはチェックリストを用いた評価などによって、確認することが考えられます。

県下の現状では、必ずしも十分な経験を有しない補助者であっても、“一人前”ないし“中堅”とみなされ、病棟の代行入力など医療上のリスクを伴う業務に従事することがあるようです。また、上記調査の結果からも、それが補助者の不安につながっている様子も垣間見えます。

このことから、本ステップアップガイドでは、安心して業務を行える環境を整備するという観点から、Step 2に進む補助者に何らかの形で評価を行うことをお勧めしています。

Q3. 当院では National Clinical Database(NCD)の登録はしていないのだが、次のステップに行く前に学習させるべきか？

このガイドで示しているのは「次のステップに進むと担当することが多い業務（実施率が10ポイント以上上昇する業務）」であり、一つの傾向に過ぎません。

NCDに限らず個々の業務は、病院の業務運営の方針によって、他の職種が担当していたり、その業務が存在しないということも考えられます。

従って、実施する可能性が今後も低い業務については、あえて継続教育に盛り込む必要性はありません。

Q4. 当院では、医師事務作業補助者としての経験は2年だが、診療所の受付で書類全般を担当していた職員がいる。まだStep 3に進ませるのは早いのか？

年数についても、一つの目安に過ぎません。上記調査の結果から、福島県では社会人としての経験年数が長い方が多いことがわかっており、このため近似した業務に就かれていた方が新人の補助者として勤務されている場合もあるようです。経験年数によらず管理者の判断によって次のステップに進めることも有意義と考えます。

逆に、経験年数を積んでも十分にスキルが向上していないと管理者が判断する場合は、医療上のリスクを低減させ、本人も安心して業務を行えるようにする観点から、時間をかけて育成していくことが望まれます。

Q5. このガイドを参考に段階別のスキルアップを図った場合、その「レベル」はどのように活用することになるのか？

ここでのレベルとはキャリア支援の観点から、本人の現時点での位置づけを示すことにあります。業務に援用する場合、例えば代行入力に従事する補助者はStep 2以上とするなど、病院の業務の状況とリスクマネジメントの観点などを総合的に勘案して、レベルと業務範囲を紐づけすることが考えられます。



ふくしま医師事務作業補助者 ステップアップガイド

平成27年度福島県医師事務作業補助者導入推進業務
「医師事務作業補助者の育成支援等に関する調査」

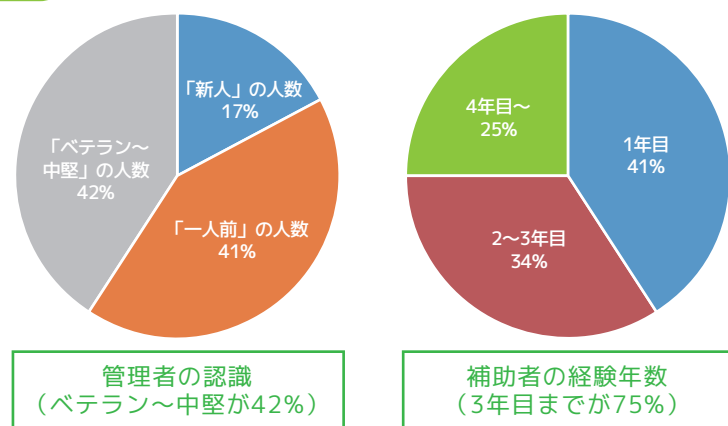
“中堅～ベテラン”層の育成が急務

福島県の医師事務作業補助者(以下、補助者)は社会人としての経験の豊かな方が多いという特徴があります。

他方、補助者の制度が始まってまだ10年に満たないこともあり、補助者としての経験は3年以下の方が多数を占めています。

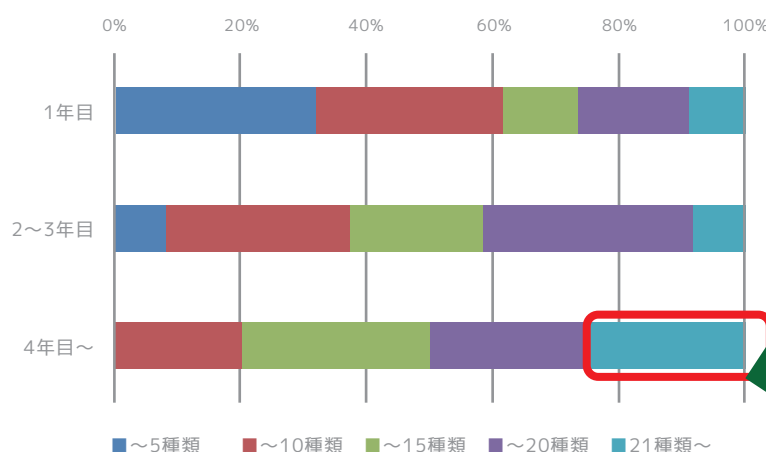
このような中、1年目の方でも「一人前」、2～3年目の方は「中堅」として勤務されており、十分なベテラン層の確保が難しい状況にあります。

職務満足度を維持し、4年目以降の層を厚くしていくことが急務です。



約3割の補助者は「経験3年以下だが中堅」として勤務

負担が集中しがちな“中堅”の業務



補助者の業務は細分化すると約40種類あるとされています。

このうち、1年目には10種類程度の業務に抑えている傾向がみられます。

しかし、4年目以上の“中堅”では、20種類以上の業務を担当する補助者もみられ、負担が偏っていることが示唆されています。難易度の低い業務を手放すなど、ある程度は業務の分散が望まれます。

業務を手放せず、“中堅”が20種類以上の業務を担当

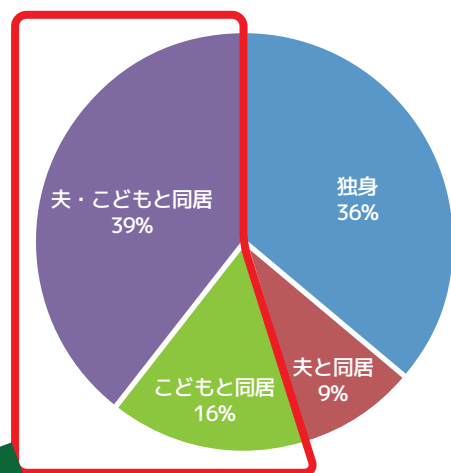
多様な背景を持つ人材が活躍できる職場づくり

補助者の職務満足度は、100点満点で平均69点と高い水準にあります。これは経験年数、教育背景、あるいは雇用形態による影響は軽微であり、一部の層に偏ることなく満足できる職業であることが明らかになっています。

しかしながら、家庭環境による職務満足にはばらつきがあり、一部の層ではやや低い傾向がみられています。補助者の中でもっとも多いのは独身の方ですが、次に多いのは「夫・子どもと同居」の層です。

もちろんワークライフバランスは重要ですが、同時に一部の補助者に負担が偏らないよう配慮したいものです。

子育て中の補助者も多いが、それだけに業務の負担が偏らないよう配慮も必要



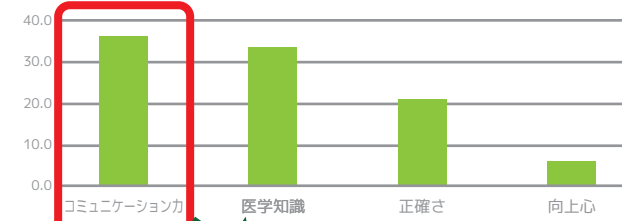
ステップ別のスキル向上計画

STEP 0 エントリーレベル

採用時判定
32時間研修
診療報酬の施設基準に基づく

コミュニケーションは、補助者の36%が重要と挙げ、もっとも重視されているスキルといえます。

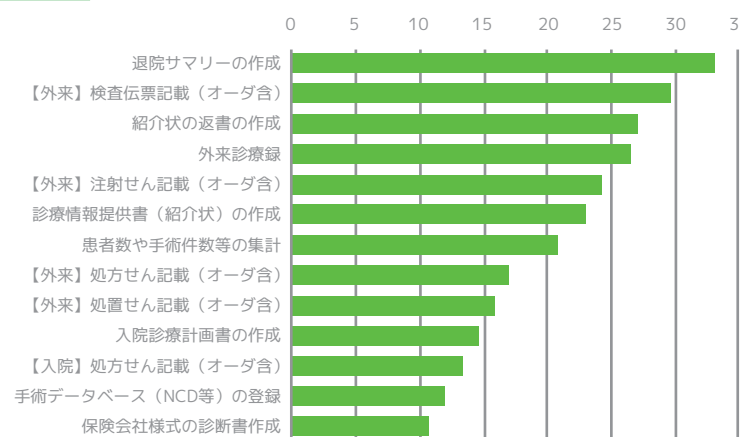
他方、管理者の68%はこの力を「採用時に見極めるべきスキル」と考えています。すなわち、継続教育の対象とするのに限界があるスキルと考えている傾向がみられます。



重要だが、教育よりは「見きわめ」の対象

STEP 1 新人レベル

1年目終了時に判定



主要業務はスキルチェックを

なお、入院食事せん記載については、一人前レベルになると実施率が下がります。

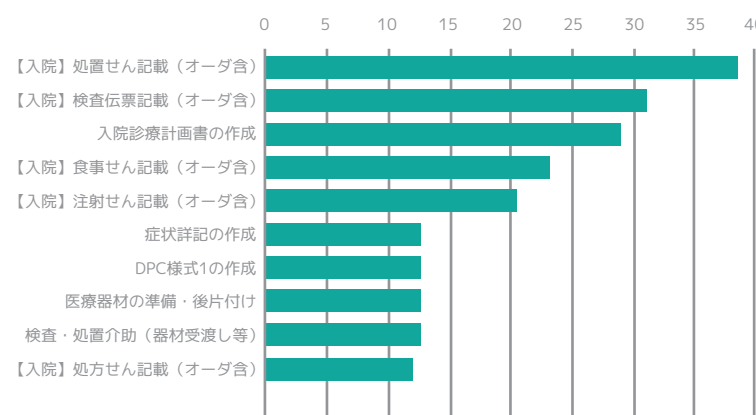
一人前レベルになると、業務内容が少し変わります。

担当しやすくなる業務(実施率が10ポイント以上増加する業務)には、退院サマリーの作成や、検査オーダの発行など13業務があります。言い換えれば、この13業務は新人のうちに獲得すべきスキルともいえます。

各病院の状況に応じて重要な業務を選び、1年目終了時などにスキルチェックを行うことが望まれます。

STEP 2 一人前レベル

3年目終了時に判定



主要業務はスキルチェックを

ベテラン・中堅レベルでは患者数の集計、外来処方・注射せん、紹介状作成の実施率は下がります。

次のステップでは、病棟での代行人力などより臨床的に難易度の高い業務が増えてきます。

このステップでは医学用語の獲得に時間がかかることや、医療安全に留意しながら業務を遂行する必要があります。よって、焦らず2～3年程度かけて着実にスキル向上を図ることが重要です。

STEP 3 ベテラン～中堅レベル

以降、資格取得など自主的取り組み

この段階でも、保険会社診断書が苦手と感じる補助者はいます。従来業務でも難易度を上げつつ、さらに資格取得などを自らの計画に基づきすすめる段階といえます。