

日本のMayo Clinicを目指す会

「日本の Mayo Clinic を目指す会」全体集会 事務部門の取り組み

大学病院 医務部



Mayo Clinicを目指すための取り組み・実践内容について

医務部職員の質の向上に向けた取り組みとして、これまで以上に強化すべき事について検討し、次の3項目を重点課題として取り組んできた。

1. マナー運動の継続による、接遇力向上・あいさつの習慣づけ

マナー運動：埼玉医科大学病院の基本理念、マナー運動心遣い編(2パターン)、ビジネス編、患者対応編、電話対応編

朝礼・夕礼時の発声運動によって、自然なあいさつ・正しい言葉遣いの習慣化、対応がスムーズに出来るようになった。

接遇研修(外部研修)に参加し学んだ内容について医務部内で勉強会を実施した。基本的な事項(日常会話における尊敬語・謙譲語の使い方、お辞儀の仕方など)を習得し、日常動作において意識的に実践できるようになった。

2. 保険請求向上への取り組み

職場連携会議(一部病棟)を実施し、保険請求に関する事、コスト請求などについて、お互いに知識を深めている。多職種との連携・コミュニケーションが取り易くなり、各業務の理解や問題ケースの解消も図れている。

毎月の勉強会では、保険算定・会計入力の一

事項・注意点、返戻・査定内容の対策等の周知徹底を行っている。また、医局カンファレンスに参加させていただき、保険請求に関する勉強会を行った。

3. ケーススタディの実施

日常業務における各種対応について、グループ全員が意見を述べることにより、個々がとっている行動の再確認ができる。様々な意見の中からベストと思われる意見を取り入れ、行動の統一と臨機応変な対応ができるようになってきている。また、定期的な検証することにより、全員が再認識できている。

今後の活動について

1. マナー運動は、今年度より曜日ごとに用語を替えて取り組んでおり、あらゆる場面で実践に役立っている。今後は、あいさつに会釈等の所作も加えて、態度・表情・声のトーンなどの接遇研修を行い、自信を持って実践できるように努める。

2. 保険請求の向上

DPC 精度の向上、医療収入の増収、返戻レセプト・査定内容の対策強化を図る。

3. 多職種とのコミュニケーションの向上

病棟連絡会議へ参加させていただく診療科・病棟を増やし、チーム医療の一員として、医務部から保険請求に関することを中心に活動できるとよい。また、多職種によるケーススタディも有効的ではないかと考える。



事務員イコール事務的という印象がつきものとなっているためか、患者満足度調査でも事務員の評価が低い要因になっています。患者さんには受付・会計時に必要事項（保険証・連絡先・各種受付書類等）の確認を必ず行わなければなりません。待ち時間が多少かかってしまうこともあり、待ち時間を少しでも短縮できるよう、効率よく受付業務を行う工夫をしていきたいと思います。これには患者さんと接する際の接遇力を上げることが重要になります。現在のマナー運動を継続・実践していき、医務部のYour HAPPINESS 目標である「目配り・気配り・心配り」

を更に充実できるように、また、一生懸命仕事をしている姿勢を評価していただけるように、チームワークを大切にしていきたいです。

医務部職員は、医療事務という業務に対して、自信と誇りを持って取り組んでいます。個々の努力をお互いに認め合い、現在もこれからも、私たちに出来ること、求められていることについて日々考え、業務に対しての向上心を持ち実行していきたいと考えています。

〔執筆代表者 小森夏江〕

