

受け手から見た教育システムの効果

社会医療法人社団 沼南会 沼隈病院
医局（ドクターアシスタント）
○岡本 真弥 陶山 沙弥 田中 有希子

日本医師事務作業補助者協会 第14回全国学術集会
COI開示

演題発表に関連し、開示すべき COI はありません。



背景 (DAについて)

医師事務作業補助者 (DA)
所属人数：4人（専任）
医師事務作業補助者体制加算 1 2 0 : 1

教育システム構築後5年経過
入職して3年間、教育システムに沿って学んだ結果を報告します。



DA業務の概要

外来診療事務補助

病歴や生活背景などの情報収集と入力支援
診療記録、検査、処方、注射などの代行入力
予約管理（未登場者の連絡含む）
手術・検査の作成、手術室入り込み
入院申し込み、入院時指示の代行入力など

入院診療事務補助

診療記録、検査、処方、注射などの代行入力
バスの運送
ケガカウンタレンスの準備、同席
入院診察計画書、転棟計画書、退院サマリー作成など

医療文書作成補助

一般診断書、保険会社診断書
診療情報提供書、返書、自賠責診断書
臨床調査個人票、身体障害者観見書
訪問看護指示書、訪問リハビリ指示書
介護施設入所情報提供書、介護サービス照会
医療委嘱意見書、医療照会、症状詳記の下書きなど

医療の質向上に資する事務作業 秘書的業務

整形外科各種レジストリ登録、投薬後調査
臨床調査研究、学術登録
面談スケジュール調整、Web面談準備など

DA業務の概要

外来診療事務補助

病歴や生活背景などの情報収集と入力支援
診療記録、検査、処方、注射などの代行入力
予約管理（未登場者の連絡含む）
手術・検査の作成、手術室入り込み
入院申し込み、入院時指示の代行入力など

医療文書作成補助

一般診断書、保険会社診断書
診療情報提供書、返書、自賠責診断書
臨床調査個人票、身体障害者観見書
訪問看護指示書、訪問リハビリ指示書
介護施設入所情報提供書、介護サービス照会
医療委嘱意見書、医療照会、症状詳記の下書きなど

多岐にわたる業務を
外来・病棟・診療科の区別なく
チーム全員で行っている。

各事務作業
事務

入院診療事務

診療記録、検査、処方、注射などの代行入力
バスの運送
ケガカウンタレンスの準備、同席
入院診察計画書、転棟計画書、退院サマリー作成など

教育システムの基本方針

多様な業務の
誰でも
できる化

人材教育の
見える化

個人意欲を
向上させる
感じる化

様々な情報の
共有化

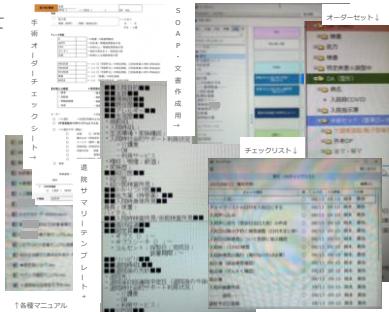


Q 教育システムについて

多様な業務の

誰でも
できる
化

- マニュアル整備
- テンプレート化
- オーダーのセット化
- 診断書作成システムの導入
- 書籍の整備 など



Q 教育システムについて

人材教育の

見える
化

- 個々の職員に合わせたキャリアラダー（評価チェックリスト）
- SMART目標（ゴール）の自己設定
- 医師事務作業補助者自身による32時間研修

毎年考えて提出し、
評価してもらう



SMARTとは…

S: 具体的に M: 測定可能な A: 達成可能な R: 業務に関連した T: 目標達成期限

自分が向かう方向をより明確にすることで、目標の実現化（ゴール）を目指して進むことができるようになります

Q 教育システムについて

個人意欲を
向上させる

感じる
化

- 支援士として専門性を高めるキャリアパス
- 外部勉強会
- 他院との交流

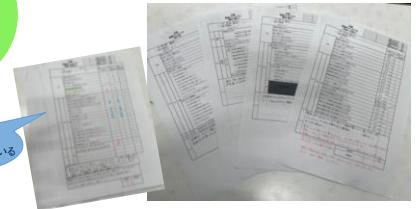


Q 教育システムについて

人材教育の

見える
化

個々にあわせて
Step内容を組み替えている



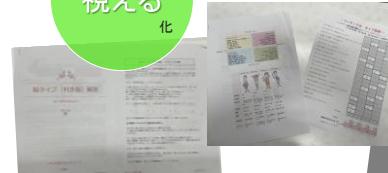
- 個々の職員に合わせたキャリアラダー（評価チェックリスト）
- SMART目標（ゴール）の自己設定
- 医師事務作業補助者自身による32時間研修

Q 教育システムについて

人材教育の

見える
化

- 個々の職員に合わせたキャリアラダー（評価チェックリスト）
- SMART目標（ゴール）の自己設定
- 医師事務作業補助者自身による32時間研修



Q 教育システムについて

個人意欲を
向上させる

感じる
化

- 支援士として専門性を高めるキャリアパス
- 外部勉強会
- 他院との交流

病院より参加費等支援あり

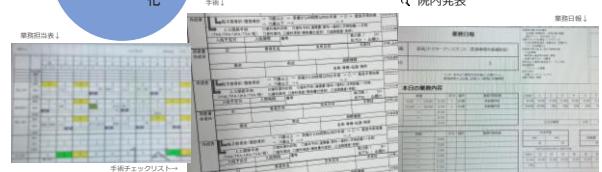
Q 教育システムについて

様々な情報の

共有
化

当院DAは、共有を
とても大切にしています。
リーダーだけでなく、
みんなで共有！

- 情報共有
- ・ 外来ノート
- ・ 業務日誌
- ・ ヒヤリ・ハット共有・検討
- ・ DA内勉強会・報告会
- ・ 業務担当表
- ・ 院内発表



教育システムについて

様々な情報の

共有化

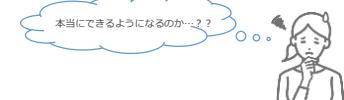
- 情報共有
 - 外来ノート
 - 業務日誌
 - ヒヤリ・ハット共有・検討
 - DA内勉強会・報告会
 - 業務担当表
 - 院内発表



教育システムの結果

入職当初

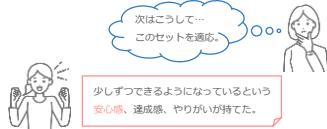
- やることが多くてどうすればいいかわからない
- 業務のハードルが高くて不安感が強い



教育システムの結果

現在（教育システム受講後）

- 不安感など、精神的負担の軽減
(特に、マニュアル化、チェックリストやセット化など)
- 周囲の評価の変化



少しずつできるようになっているという
安心感、達成感、やりがいが持てた。

教育システムの結果

職種内の声

教育システムや、指導者、同僚のサポートがあるからこそ、多岐にわたる業務を少人数で行うことができている。



ストレスの原因と考える因子
→適応前 →適応後

心理的な仕事の負担
(量)

他部署からのサポート

心理的な仕事の負担
(コントロール)

配属管理者からのサポート

心理的な仕事の負担
(緊張)

同僚からのサポート

心理的な仕事の負担
(不安)

環境ストレス
(組織的立場)

心理的な仕事の負担
(対人)

環境ストレス
(設備・作業環境)

心理的な仕事の負担
(身体的問題)

環境ストレス
(労働時間体制)

心理的な仕事の負担
(教育体制)

身体的負担

心理的な仕事の負担
(不安)

教育体制へのストレス

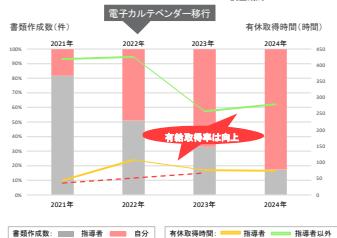
心理的な仕事の負担
(対人)

※チャートが大きいほどストレスが低く、良好な状態

教育システムの結果

書類作成件数と有給取得時間の調査結果

調査期間: 2021.10~2024.9



考察

教育システムの構築による効果

精神的負担の軽減

業務の標準化

今後の課題

即戦力としての対応力が求められる

→それに応える力が必要とされる



今後の課題

即戦力としての対応力が求められる

→それに応える力が必要とされる

「ラダーの一歩目の高さ」が
成長における大きな課題として残されている



今後は指導者と協働しながら

より実践的かつ効果的な教育システムの
構築を目指していきたいと考えます。



ご清聴いただきありがとうございました。