

■ 亀田クリニック事務室 業務課

I. 2021 年度の目標及び方針

事務室業務課の役割は、クリニック内の運営全般を管理している。クリニックで従事する職員が業務を滞りなく運営できるよう、そして患者さまが安全に施設利用できるよう改善に取り組むこと。

1) 概要

2021 年度重点目標より、新型コロナウイルス感染対策の推進にて、行政や地域医療機関と連携しワクチン接種の推進、支援を行っていく。また、昨年度に引き続き、院内の感染対策を継続する。

亀田クリニックの業務改善においては、昨年度に引き続き、ICT 活用を含めた業務改善を推進する。2020 年度の残課題を整理し、新規プロジェクトを発足し、患者サービスの向上を図る。また、診療管理体制を構築し、患者さまが受診しやすい環境づくりを支援する。

2) 2021 年度の推進計画

① 財務の視点

- ・手術数増加できるよう、術前外来への支援
- ・再生医療やセカンドオンライン診療など自由診療への支援

② 顧客の視点

- ・感染対策の強化・継続
- ・デジタルサイネージ、ホームページの外来担当表などのわかりやすい情報提供
- ・NOBORI を活用したサービスの推進（診察呼び出しシステム・予約確認・後払いシステム）

③ 内部プロセスの視点

- ・外来改善プロジェクトの推進（処置オーダー・全体の業務内容見直し）
- ・診療管理体制の構築（診察室コントロール・休診・増列などの管理体制）
- ・業務課内の業務削減・見直し

④ 学習の成長の視点

- ・災害対応への知識習得
- ・医療安全、感染管理、診療報酬、防災訓練など各種研修への参加

II. 2020 年度の振り返り

- ① 亀田メディカルセンター全体の手術数を伸ばすための支援として、術前外来の増列に向け、診察室コントロールを行い、空室が利用できるよう支援
- ② 再生医療等の自由診療の拡充するため、厚生局への届け出を計画的に行い6月～開始可能とした。2021 年度も患者数増を目指す
- ③ 亀田クリニックのシステムについて、業務効率を向上させるために以下の取り組みを行った
 - ・休診届を廃止し WEB 申請へ移行
 - ・外来診療担当表の更新を WEB 上で更新し、人的労力の削減を行った
(月 3 人で合計 17 時間 → 月 1 人 10 時間)
 - ・予約確認システムの導入にて、予約センターへの問い合わせ件数を削減
 - ・診療枠・列に関する連絡を電話連絡から WEB 申請へ一部変更。それによって内線電話件数減少
患者さまからの外線中心になるよう支援を行った

- ・診療科別の予約取得時の注意事項などを院内共有フォルダーに整備し、予約取得しやすい環境を構築した
- ④ 新型コロナウイルス対策を、感染対策本部に確認しながら来院者、職員の感染対策を行った
- ・館内の各所にアルコール消毒を設置
 - ・入口を制限し、検温器を設置
 - ・職員通路内にも感染予防のため消毒液・マスク・食事環境の整備を行った
 - ・コロナ感染拡大防止策に準じたオンライン診療のWEB 申請対応窓口事業を実施

文責：谷 美喜子