

病院事務管理者のための病院経営情報誌

医療アドミニストレーター

+Medical Administrator

2
2013



■ 新たな病院機能評価について

■ SPDの運用と効果

- 事例1 ■ “目指せ! 購買パイオニア” 医療材料の一元管理による運用と効果
～神奈川県済生会5病院で始まった物流の効率化～ 済生会横浜市東部病院
- 事例2 ■ 院外SPDから院内物流管理システムへ
～物流管理強化への取り組み～ 社会医療法人 敬愛会 中頭病院

■ 注目される専属 “コーディネーター”

- 事例1 ■ 循環器科コーディネーターの役割～患者サービスの向上を目指して～ 菊名記念病院
- 事例2 ■ 大動脈センターコーディネーターの役割
～患者満足度の向上、医療の効率化に貢献～ 川崎幸病院

大動脈センター コーディネーターの役割

～患者満足度の向上、医療の効率化に貢献～

社会医療法人財団 石心会 川崎幸病院
医療クラーク課 課長

渡邊みさ子



川崎幸病院は、大動脈疾患治療の専門施設として、2003年に川崎大動脈センターを設立。センター設立当初より、「大動脈コーディネーター」という名称で、センター専属の事務職員を配置しています。

当院における大動脈コーディネーターの導入経緯、その業務内容とコーディネーター導入による効果などについて、医師、看護師のコメントを交えながら紹介します。

病院概要

- 名称** 社会医療法人財団石心会 川崎幸病院
- 所在地** 神奈川県川崎市幸区大宮町31番地27
- 電話** 044-544-4611
- 病床数** 326床
- 理事長・院長** 石井暎晴
- 認定等** 7対1入院基本料、日本医療機能評価機構認定病院、管理型臨床研修指定病院、DPC病院Ⅱ群、開放型病院、等
- 川崎大動脈センター**
 - 病床58床うちACU16床（ICU8床／HCU8床）
 - 専用手術室2室、ハイブリッド手術室1室

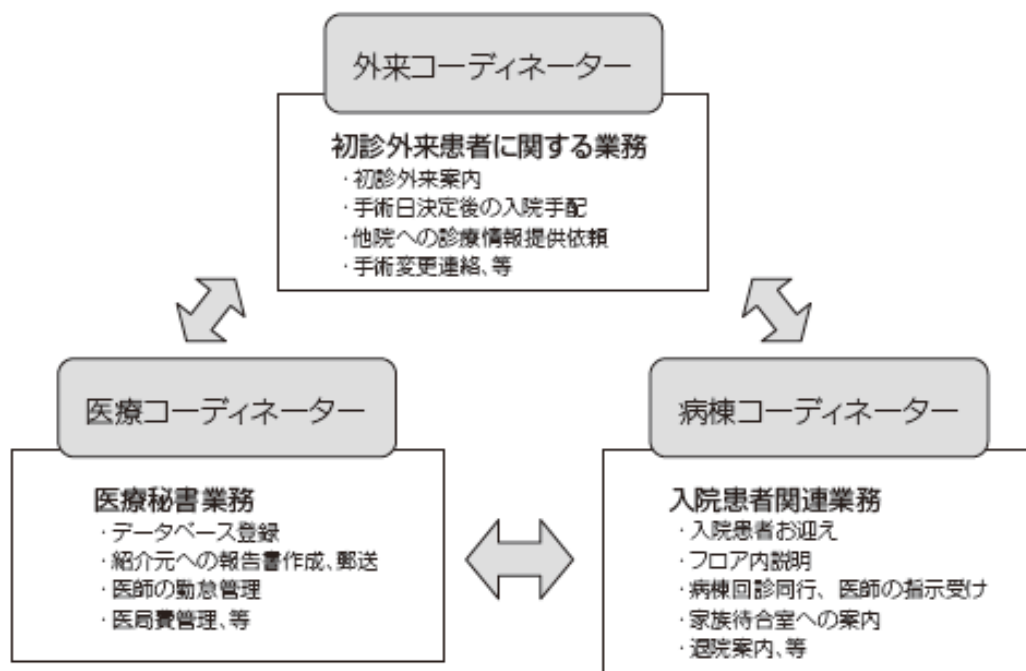
一流のセンターを目指すには 事務職も一流でなければならない

川崎幸病院川崎大動脈センターの設立は2003年7月。日本で初めての大動脈瘤、大動脈解離等の大動脈疾患治療の専門施設として、当時世界一の大動脈手術件数を誇るアメリカ・ベイラー医科大学での研修から帰国した山本晋医師（現・川崎大動脈センター長）を中心とする有志によりスタートしました。

その後、大動脈外科医を志す若手心臓外科医の加入などを得て、次第に規模を拡大。2004年にはセンター専用手術室の増設、2005年には一般心臓手術を中止して大動脈手術のみの体制とし、2006年には看護師有志により大動脈疾患を専門に治療する世界初のセンター集中治療室（ACU：Aortic Care Unit）を開設。2007年には国内最多の手術実績を達成。

そして、2012年6月の川崎幸病院新築移転に伴い、その機能を拡充。さらなる手術

別図 大動脈コーディネーターの業務



成績の向上と国内でのオピニオンリーダーを目指しています。

大動脈コーディネーターは、センター設立当初から導入しました。「一流のセンターを目指すには、医師、看護師、メディカル同様に、事務職も一流でなければならない」という山本医師の信念により、大動脈コーディネーターは誕生したのです。

導入当初、コーディネーターは1人でしたが、センターの規模・機能拡大に伴い増員をし、現在3人体制で、大動脈疾患治療の専門チームの中でその一翼を担っています。

医療の専門集団の中で 事務職員が担う役割

大動脈コーディネーターがセンターの中で担う役割は、多岐にわたります。

新患の対応から始まり、検査、入院、手術、退院、術後外来と、診療の進む過程におけるすべての手続き・患者対応をコーディネーターが担当しています。

初診時の来院手続き、宿泊施設等の手配、入院から退院後までの相談対応、治療費用の相談対応、セカンドオピニオン外来対応等、患者対応だけでもその業務は広範です。

さらに、コーディネーターは患者対応だけにとどまらず、患者と医療者間の調整役としても機能しています。院内においては、入院・検査・手術日の調整、医療者の指示のもとでの各種書類作成管理、コスト伝票の差し替え、各種検査への患者の移送などもコーディネーターの業務範囲です。さらには、他医療機関から紹介される急患の受け入れや、術後の転院の調整など、医療連携においても大きな役割を果たしてい

ます。

現在、大動脈コーディネーターは3人。別図のように、外来業務（外来コーディネーター）、病棟業務（病棟コーディネーター）、医師補助業務（医療コーディネーター）をそれぞれが担当し、各々が専門性を高めながらも互いに補完し合うことで、広範な業務量に対応しています。

現場調整によって生じる 医療の効率化

生死がかかる大動脈手術に対する患者、家族の不安は言葉では言い尽くせません。その上、治療における一連の不明瞭かつ多岐にわたる各種手続きは、大きな負担にもなります。コーディネーターが初診から退院までのエスコート役となることにより、煩雑な手続きによる負担を軽減し、患者が治療に集中して向き合えるようにしてい



川崎大動脈センター長
山本 晋 医師

「日本の医師、特に外科医は数が過剰であるためか、とにかく手術以外の診療マネジメントに多くの時間を費やしています。これは、人材の浪費であって、外科医は手術室の中で年がら年中、手術をしているのがいちばん効率がよく、かつ外科医自身も幸せなのです。そういう発想からスタートしたコーディネーターですが、責任を与えることにより自己進化を遂げ、いまや大動脈センターではなくてはならない存在となっています」

「現在、看護師が行っている業務は膨大で、業務整理が行われないうままに多忙を極めています。そのなかでコーディネーターは、看護師の回らない状況に助っ人として大いに活躍してくれています。また、患者・看護師・事務・他職種とかかわりを持ちながら、さまざまな関係調整を行います。見えない相手との言葉のやり取りである電話の対応などは非常に難しいものですが、彼女たちの会話は常に丁寧で、看護師の対応をはるかに超えていると思います。

患者と家族、他職種とのつながりを保つ重要な存在であり、いまやコーディネーター業務は大動脈センターには欠かせません。彼女たちコーディネーターには、期待される存在であるという自信と誇りを持っていただきたいと思っています」



川崎大動脈センター看護科長
田中亜由美

ればと考えています。

また、コーディネーターが医療現場において各種調整業務や補助業務を担うことにより、医療者が各々の業務に集中することができ、それが医療の効率化を促進させていくという効果も期待されています。

実際に、医師と看護師からは、前ページのような声をもらっています。

コーディネーターのもう1つの大きな効果に、院内外のすべての問い合わせ窓口を1本化できるということがあります。患者、家族からの問い合わせや相談はもちろん、院内、さらには他医療機関からの患者紹介窓口等も、すべてコーディネーターに1本化しています。

こうすることにより、対応効率とスピードが向上するとともに、情報を一元管理することができるというメリットもあります。

コーディネーターに求められる資質 コミュニケーション能力とフレキシブルな思考

初診から退院まで、すべての場面で患者、家族と接するコーディネーター業務において最も大切にしていることは、「患者、家族に治療に集中してもらおう」ということです。

コーディネーターの言葉の一つひとつに、患者さんは敏感に反応します。わずかな言葉の使い方の違いで、患者を不安にさせてしまうこともあります。

しかし、院内外からの問い合わせが集中するコーディネーターには、対応のスピードも求められています。限られた時間の中

で、いかに、患者の立場に立った的確な対応ができるかが求められます。当然、教育についても、何よりもまずコミュニケーション能力の育成に力を入れています。

また、院内外の調整役を求められるコーディネーターには、フレキシブルな思考も要求されます。業務の専門性を高めることも必要ですが、「ゼネラリスト」であることも求められています。

仕事を自ら創りだせる ゼネラリストに育ってほしい

スタッフ全員に伝えていることは、①ゼネラリストになること、②報告の徹底、です。

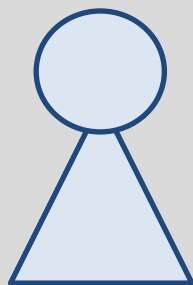
医療機関はスペシャリストの集まりです。自分たち無資格の“事務”が患者、医療従事者、病院に対して何をすることで貢献できるのか？「自分たちにできることは何か？」、「できる限りのことをやる」。この言葉、姿勢を意識させています。

まず、自分の業務に枠をつくることなく、柔軟な対応を心がけるように指導しています。それは、“事務”が医療従事者のように専門分野に特化した職種ではないため、組織の中で横断的にさまざまな仕事を経験しながら、自分のキャリアを形成していくことをスタッフに求めたいからです。

事務作業にとどまらず、調整業務等、医療行為以外のあらゆる業務を幅広く行う大動脈センターコーディネーターは、最も前述のゼネラリストの理想に近い仕事を担っています。

しかし、業務範囲を広げることにはリス

各コーディネーターのコメント



外来コーディネーター
西條友美

外来コーディネーターは、初診の問い合わせから手術日の調整、術後の外来フォローまで、患者、家族からのすべての問い合わせの窓口になっています。窓口を1本化しているため、「誰に何を聞いたらいいか、分からない」という不便さも解消できていると思います。患者、家族にとって、医療者に対して質問することは抵抗や遠慮を感じることであり、医療者側も対応する時間がないこともあります。私たちが患者と医療者の橋渡し役を果たすことで、患者が納得、安心して治療を受け、元気に退院されることがいちばんのやりがいです。

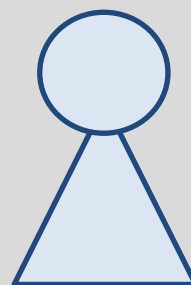
外来コーディネーターのやりがい

病棟コーディネーターのやりがい

私たちは、直接的に患者のケアにはあたれない立場ですが、医療者と一緒に患者のことで悩んだり考えたりなど、間接的な患者ケアはできます。

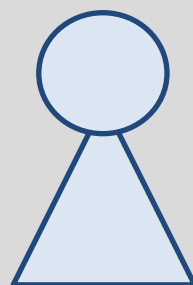
また、病棟における患者と医療者の調整役として、患者からの事務的な質問や患者の家族への連絡などは、私たちが医療者に代わって迅速に対応しているので、患者と医療者双方のフラストレーションが軽減できていると感じます。

病棟コーディネーターは入院中の患者、家族と接する機会が多く、患者自身を深く知ることができるため、元気に退院されたときに何よりの喜びを感じます。



病棟コーディネーター
速見 彩

医療コーディネーターのやりがい



医療コーディネーター
畔見里沙

「かゆいところに手が届く」。私が常日頃、意識している言葉です。医師が診療に集中できるようサポートをすることが、医療コーディネーターの役割です。そのため、業務は医局の環境整備・データベース代行入力・書類管理等、多岐にわたります。

このような私の業務に対して、医師から感謝の言葉をもらったときにはやりがいを感じます。今後は、常に全体の状況を把握し、より一歩先を考えた業務を目指し、大動脈センターの治療成績の向上に貢献できるように、自分自身を成長させていきたいと考えています。



課長を交えた頻回な打ち合わせを実施

クも伴います。患者に対しての一挙手一投足が大動脈センターの印象を左右します。ナーバスになっている患者にとっては、コーディネーターの何気ない言動が、クレームへとつながることも大いにあり得ることです。医師の代行業務が、間接的に患者の病態に影響を及ぼす可能性もゼロではありません。

このストレスフルな業務から自分の身を守るために、リスクを伴うと予測されることは、どんなに小さなことでも報告するように指導し、頻回にスタッフからの報告の場を設けることで、スタッフのサポートを欠かさず行うことを重要視しています。

また、スタッフに、仕事に対しての明確な理想を持たせることも大切にしていま

す。その理想に近づけるための道程と目標を、上司である私とスタッフで話し合っ
てつくり上げ、それをスタッフと共有しながら、理想に近づけるように適宜アドバイスをしています。

コーディネーターの責任は医療の現場に一步踏み出すこと

医療の本質は、疾病の治療です。しかし、現代の医療は患者中心であり、患者が納得する治療方針、患者満足度の向上が求められています。

また一方では、社会の少子高齢化が進むなかで医療機能を集約し、医療の効率化を図っていかねばなりません。

患者満足度の向上、医療の効率化という観点からも、コーディネーターが対患者、対医療者に果たすコーディネート力が、今後の医療において担う役割は大きいと感じています。

事務職員は、医療職のように有資格者ではありません。しかし、だからこそ、事務職が医療現場において「有資格者ではない自分たちにこそできる業務」を自発的に模索していき、自ら進んで医療の現場に一步踏み込んでいくことが、これからの医療には必要であると考えています。