

医療事務スタッフの業務対応力向上にむけた勉強会の効果について

山城 知佳¹⁾、横川 公也²⁾、沢邊 直美³⁾、常世田 京子³⁾、前田 守⁴⁾、
長谷川 佳孝⁴⁾、月岡 良太⁴⁾、森澤 あずさ⁴⁾、大石 美也⁴⁾

- 1) 株式会社アインファーマシーズ アイン薬局 龍ヶ岡店
- 2) 株式会社アインファーマシーズ アイン薬局 土浦店
- 3) 株式会社アインファーマシーズ
- 4) 株式会社アインホールディングス

【目的】医療事務スタッフ(医事スタッフ)の業務は多岐にわたり、配属店舗の応需状況によって遭遇する機会が稀となる内容も多い。そこで、遭遇する機会が少ない内容にも対応できる医事スタッフの育成を目指した勉強会を実施し、その効果を検証した。

【方法】2017年8月から2019年3月に、当社の千葉・茨城エリアの医事スタッフ向けに勉強会を4回実施した。内容は、調剤報酬や接遇などから実施回ごとに主催側で選択した。勉強会后、参加者にアンケート調査した。項目は「医事業務の経験年数」「参加理由」「新たに習得した内容」「理解が誤っていた内容」「自信を持った内容」「今後の参加希望」とした。

【結果】参加者は43名であり、参加回数は1回が26名(60.5%)と最も多く、2回が12名(27.9%)、3回が4名(9.3%)、4回が1名(2.3%)であった。参加理由は「業務への理解不十分」が72.1%と最も多かった。41名(95.3%)が新たに習得した内容があったと回答し、なかでも「在宅(介護保険、入力方法など)」が実施回の参加者10名のうち8名(80.0%)と最も多かった。また、27名(62.7%)が誤認識していた内容があったと回答し、なかでも「レセプトの摘要コメント」が実施回の参加者19名のうち6名(31.6%)と最も多かった。さらに、30名(69.8%)が勉強会参加で自信を持った内容があったと回答した。42名(97.6%)が勉強会の継続を希望しており、その理由は「日常業務に自信をつけたい」が36名(85.7%)と最も多かった。

【考察】本調査から、日常業務に理解不十分なまま対応している内容があることに対して不安があり、勉強会などに参加して知識を習得したいと考えている医事スタッフが多いことがわかった。今回の勉強会の効果も十分にあったが、主催側で内容を選択した勉強会であり、さらに効果を向上するためには、医事スタッフの業務に対する理解状況を詳しく調査し、弱みに対してアプローチする内容とすることが有効と考える。

(第12回日本薬局学会学術総会(2018年11月,名古屋)にて発表)