

診療情報提供書作成補助業務の取り組み

— より完成度の高い紹介状を効率よく作成するために —

齋藤 春奈・小原 美里・田村 太志

坂の上野 田村太志クリニック

Assistant Work for Making Medical Information Documents

— Guidelines for Making High Quality Documents Efficiently —

Haruna SAITO, Misato OBARA and Hiroshi TAMURA

Hiroshi Tamura's Hill-top Clinic

4-2-15 Ueno-cho, Kitakami-city, Iwate, 024-0021 Japan

当院は医師1名の無床診療所で、1日平均110名超の外来患者を診療している。循環器・呼吸器等重症急患も、しばしば来院するため診療中に紹介状が必要になることも多い。その際、外来が中断して予約診療に支障が出ないように、医療秘書が紹介状作成の下書きを行い、医師が仕上げる方式をとっている。そこで、電子カルテに組み込まれているシステムを用いて頻度の多い紹介状をパターン化し、ひな形として保存した。それを元に医療秘書初心者でも比較的完成度の高い紹介状を短時間で作成しており、その診療補助効果を分析し報告する。

キーワード：診療情報提供書、診療補助業務、診療効率、電子カルテ、ひな形

1. はじめに

当院は、内科・循環器・呼吸器・アレルギー科を標榜し、2004年11月に開院した。医師1名、看護師7名、管理栄養士3名、医療秘書8名の計19名の無床診療所で、1日平均患者数は110名超とかなり多い。エコー、内視鏡（上部消化管と気管支内視鏡）、CT等検査も多いため医師1人にかかる負担が極めて大きい。

循環器・呼吸器等の重症急患もしばしば来院するため診療中に紹介状が必要になることも多く、また通常の通院患者においても、その場で紹介状作成が必要となることも少なくない。医師一人体制であるため、紹介状作成で外来が中断すると待

ち時間が超過し、その状況はストレートに患者サービスの低下につながる。そこで当院では、医師が紹介状作成で外来が中断して診療に支障が出ないようにするため、スタッフが紹介状の下書き作成を行い、医師が仕上げる方式をとっている。診療情報提供書作成補助業務においては、医師の手直しが最小限で済むよう完成度の高い内容であることが求められる。

本研究の目的は、頻度の多い紹介状をパターン化し、紹介状作成の効率化と完成度向上を図ることである。

2. 当院における医療秘書職業務

当院の医療秘書は、事務業務として窓口（受付・会計等）、保険請求（レセプト作成）、各種経理処理だけでなく、診療補助業務、看護補助業務を行っている。さらには、医療秘書業務として各種診断書、検診書類、紹介状、主治医意見書等各種書類の下書き作成、学会、研究会等で使用するデータ解析処理とスライド作成補助、院長出張時の交通等の手配など予定管理業務等も行っている。

診療補助では診察前に予診（問診）を行い、あらかじめ患者の状態や医師への質問事項を整理し、電子カルテに入力しており、スムーズな診察や医師が患者と話す時間を確保している。看護補助については、一定の医療知識を習得した医療秘書職員が伝票記入、PC入力等を行うなど看護師業務のうち代行できる事を行い、負担軽減するようにしている。禁煙外来では、今まで看護師が主体でカウンセリングを行ってきた。平成24年度からは、禁煙学会が定める禁煙認定指導者の資格を医療秘書職員も取得し、指導を行っている。事務経理では、主に領収書や各取引先の請求書を会計士へ提出するまでの業務を行っている。

3. 対象・方法

3-1. 対象

紹介状の傾向分析について2012年1～12月までの間に紹介状作成した患者延べ838件を抽出した。またひな形作成効果の検証について、ひな形利用での紹介状作成28件（経験者作成23件、未経験者作成5件）、ひな形不使用での紹介状作成75件（経験者作成61件、未経験者作成14件）を対象とした。なお、対象とする医療秘書職員は、当院2年以上勤務した者を紹介状業務経験者（6名）とし、2年以下勤務の者を未経験者（1名）とする。

3-2. 方法

電子カルテ「dynamics」で書類作成履歴リストより紹介状件数を抽出し、紹介先医療機関、紹介科別にまとめた。頻度が多い紹介状のひな形（糖尿病患者の眼科紹介と便潜血陽性等での消化管検査依頼）を作成し、紹介状業務経験者と未経験者とのひな形使用における紹介状作成時間の違いを評価した。なお、平日診療時間内で、紹介状作成時間の測定を2ヶ月間行った。

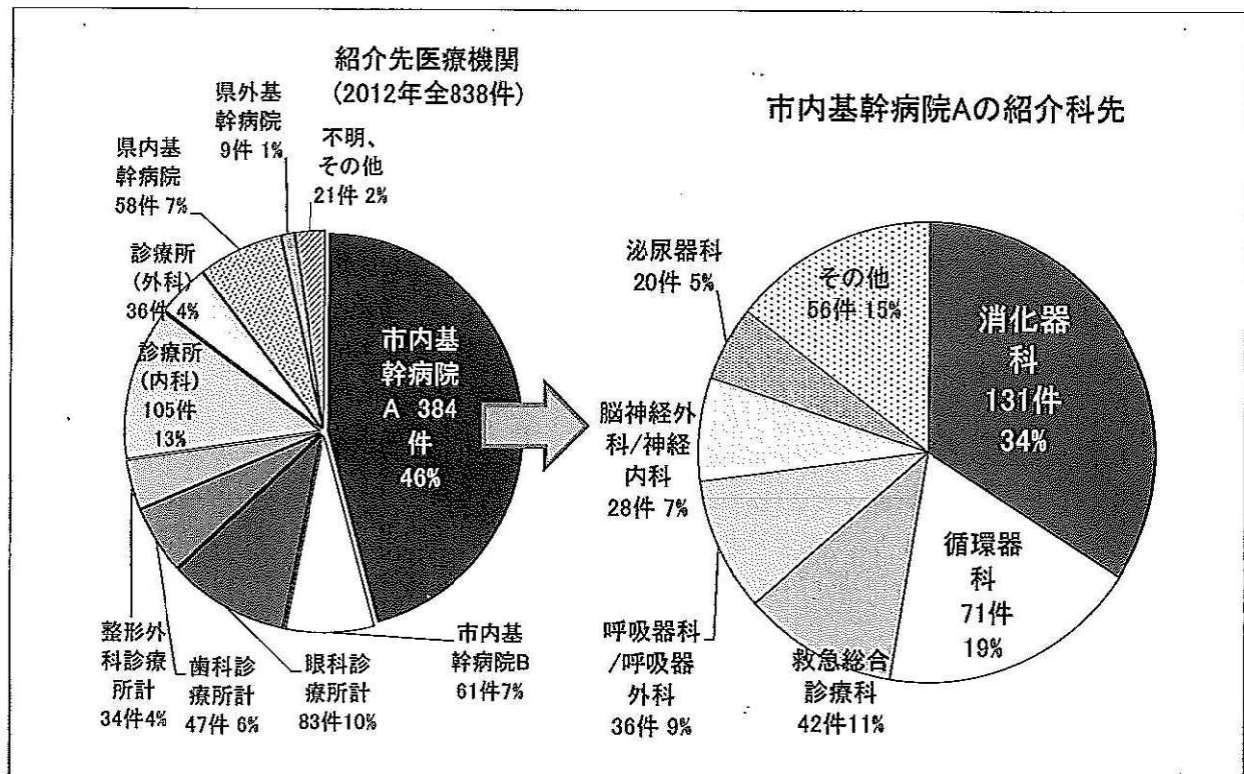


図1 紹介先内訳

4. 結果

4-1. 紹介先医療機関・紹介科・傷病名の分析

2012年の紹介状作成件数は、838件(773人中)のうち384件(46%)が市内基幹病院A、61件(7%)が市内基幹病院Bと両基幹病院で約半数を占めていた(図1)。また、基幹病院以外では眼科診療所への紹介が83件(10%)と多いが、これは主として糖尿病性眼病変の精査依頼が大半を占めていた。

基幹病院、診療所を合わせると、外科系よりも内科系の医療機関への紹介が多かった。また、全体の約99%が県内の医療機関へと紹介しており、県外は1%であった。紹介目的としては、下部消化管検査依頼、糖尿病性網膜症の有無、冠動脈病変の有無に対する精査、睡眠時無呼吸症候群による歯科装具依頼、貧血の基礎疾患としての婦人科疾患の有無、肺癌(疑いを含む)精査加療、肝疾患の精査及び加療などであった。

下部消化管検査の紹介状が多いのは当院で大腸

内視鏡検査を行っていないことが主たる原因であり、紹介のきっかけは便潜血陽性についての精査等が多かった。眼科紹介が多いのは糖尿病患者が増加していることを背景としている。

4-2. 紹介状作成時間のひな形使用前と後の分析

図2は、当院で使用している電子カルテの紹介状作成画面の抜粋である。頻度の高いコメントをコメントマスターに登録することにより、マウスクリックを繰り返すだけで効率よく紹介状の作成が可能となる。図3は、糖尿病患者の眼科へ診察依頼のひな形の実例である。ひな形に日付を入れ、採血結果や処方内容を入れ、糖尿病の診断経緯が採血によるものか、糖負荷試験によるものかで記載内容を変更し、不必要な部分を削除して完成させていく。

ひな形なしでは、未経験者平均6分9秒、医師清書平均3分11秒で合計9分20秒であり、経験者

The screenshot shows a medical software interface. At the top, there are navigation buttons like '閉じる', '新規', 'コピー', '紹介状レビュー', '報告書レビュー', '削除', '前へ', '後へ', 'コメントマスター', '薬歴参照', 'サマリ', '治療確認'. A search box contains '6207' and '扶養最終からコピー'. Below this is a 'ダブルクリックで本日の日付がはいる' section with '日付: 13/08/21' and '紹介先' dropdown. The '処方' section shows '加付番号: 0-0', '氏名: 医院名', '性別: 男', '職業: 職業', '住所: 岩手県北上市上野町 4-2-15', '電話番号: 0197-85-1111', '2013年11月11日(火)'. The '傷病名' is '糖尿病'. The '紹介目的' is '糖尿病性眼底変化の有無につきまして御高診お願い致します。'. The '症状経過及び検査結果' section contains text: 'いつもお世話になっております。H年 月より初診のPt.です。当日採血にて血糖、HbA1c。/採血にて血糖高値であり、O/O糖負荷試験施行。りDMと診断致しました。さしあたり(薬名)を開始し'. The '治療経過' section contains text: '恐れ入りますが、糖尿病性網膜症の有無に関しまようお願い申し上げます。今後とも宜しくお願い致します。'. The '備考' section is empty. On the right, the '紹介状コメント' window is open, showing a list of comments. Comment 10 is '糖尿病性網膜症の有無等に関しまして'. Comment 20 is 'いつもお世話になっております。'. Comment 30 is '恐れ入りますが、糖尿病性網膜症'. The '消化器' category is selected. The '旧紹介先メニュー' and '保険' buttons are visible at the bottom.

図2 コメントマスターの使用

平均8分35秒、医師清書平均3分30秒で合計12分5秒であった。ひな形ありでは、未経験者平均4分19秒、医師清書平均1分55秒、合計6分14秒であり、経験者平均6分22秒、医師清書平均1分52秒、合計8分14秒であった(図4)。

今回の比較では、同一患者での比較ではないため、平均時間にばらつきがあった。紹介状ひな形使用時において、紹介状業務経験者と未経験者との間に紹介状作成時間はほぼ変わりなかった。ただし、経過が長く病態が複雑な患者の紹介状においては、紹介状業務経験者の方が深く内容をまとめようとする傾向があるため、時間を要した。

消化管等、時系列での経過を確認する必要がある場合は紹介状業務経験者の方が時間がかかる傾向であった。未経験者からはひな形を使用した場合、紹介状の作成の工程やどの検査値を入力するかなど分かり、作成しやすいなど評価された。

5. 考察

よく使用するフレーズをあらかじめコメントマスターに登録しておくことは、情報のポイントを早く引き出すことができ、ひな形使用で紹介状作成時間の短縮を図ることが可能である。

下書きを元にした医師による紹介状作成完成時間は、ひな形なしの場合3分台、ひな形がある場合は1分台といずれも短時間での紹介状作成に寄与していると思われる。

今回ひな形を作成した下部消化管精査依頼や、糖尿病の眼病変スクリーニング依頼については、パターンがほぼ決まっていることから完成度の比較的高い紹介状を作成することができた。ひな形を使用することにより紹介状作成未経験の職員でも経験者に劣らない完成度の高い紹介状の作成が可能である。ひな形の使用は、新人職員の教育としての医療用語の習得や紹介状のポイントの理解等にも有効と言える。

一方、ひな形なしでの医師の紹介状完成時間は、ひな形使用ありに比べ、1.5倍の時間を要した。また下書き作成時間においては未経験者に比べ、経験者は時間がかかる傾向であった。ひな形使用が適さない複雑な紹介状は、医師が業務経験の長い職員に依頼する場合が多いことが1つの要因と考える。

ひな形使用に該当しない患者は経過が長く、病

態が複雑などの特徴があり、下書き作成時には、より深い医療知識が必要となる。医療秘書は求められている役割を強く自覚し、医療の専門的な知識の習得と更新に継続して取り組むことが望まれる。

6. 結語

紹介状の医療秘書による下書きシステムは、医師の負担軽減上も、また診療効率化による待ち時間短縮にも有効である。ひな形作成はさらなる下書き作成時間の短縮に有効であり、医療秘書初心者でも熟練者と同程度の完成度の高い紹介状を書くのにも有効であった。医師による手直し作業がほとんど必要の無い精度の高い紹介状を仕上げるためには医療秘書職員にも医学知識を積み上げることが重要である。今回作成した2種類のひな形に加え、今後さらに様々なひな形を作成し、ニーズに応じていきたい。

参考文献

- 上田香織・竹川美知留など(2009)「医師事務補助体制(医療アシスタント)の導入とその効果」『全国自治体病院協議会雑誌』48(3)、pp.50-53
小黒花純(2013)「現場実践シリーズ 担当業務編 その知りたい!他院の業務コンテンツ 実践1 診療情報提供書の代行作成編」『医療事務』20(429)、pp.32-35
厚主尚子(2011)「医療秘書科業務に関する医師アンケートと業務拡充の報告」『愛仁会医学研究誌』42、pp.167-168