

週刊 医業経営

MAGAZINE

WEBマガジン



発行 税理士法人優和

1

医療情報ヘッドライン

国内開発—再生医療技術に初の保険適用 承認
中医協 総会 患者組織を培養した治療用軟骨

中央社会保険医療協議会
がん予防には「偏食せず栄養のバランス」42%
「がんはこわい」は 30 歳代、40 歳代で高い

内閣府

2

経営TOPICS

統計調査資料

介護給付費実態調査月報(平成 25 年 1 月審査分)

3

経営情報レポート

診療所の戦力にするための
受付・事務スタッフ育成のポイント

4

経営データベース

ジャンル: 医業経営 サブジャンル: ナレッジマネジメント

情報を経営品質の向上に役立てる仕組み
ナレッジマネジメントと文書管理の違い

医療情報

ヘッドライン ①

中央社会保険医療協議会

国内開発一再生医療技術に初の保険適用 承認 中医協 総会 患者組織を培養した治療用軟骨

厚生労働省の諮問機関・中央社会保険医療協議会総会が3月13日開かれ、被災地における特例措置の延長など入院医療について総合的な議論を行ったほか、医療機器の保険適用や先進医療などについてそれぞれ承認した。

被災地特例（診療報酬算定要件の緩和など）については、厚労省調査で「現在でも80の保険医療機関等」が利用していることがわかったが、被災地等からは、特例の継続を求める意見も根強い。

被災3県（岩手、宮城、福島）では、届出をすれば25年9月末まで特例措置を利用できる。他の都道府県では、25年4月1日時点で特例措置を利用している医療機関に限り、届出の上、特例措置を継続利用できることとなった。

また再生医療機器では、国内開発の再生医療技術（自家培養軟骨）に初の保険適用が承認された。

広島大学大学院の越智光夫教授（整形外科）は軟骨を治療するため、患者の軟骨細胞を体外で培養し、欠損した部分に移植する治療法を考案した。中医協が承認したため、4月1日からこの治療法に健康保険が適用されることとなった。

軟骨は皮膚や筋肉と違い、欠損すると自力で再生することができない。もともと軟骨には血管がなく、組織の再生に必要な栄養素などが供給されないためである。これまでは薬や手術による対症療法が治療の中心だった。

中医協の承認により、国内の研究者が開発した再生医療が保険適用されるのは、今回が初めてであり、ジャパン・ティッシュ・エン

ジニアリング（J-T E C＝愛知県蒲郡市）が製品として販売する。

この日に承認された新医療機器は、次のとおりである。

- ①心房中隔孔作成に用いる中隔穿刺針である「NRG RF トランスセプタルニードル」（日本ライフライン社）（区分C1：新機能）
- ②人工股関節置換術で用いるライナーの「MDM/ADM寛骨臼システム（MDMライナー）」と、寛骨臼インサート「MDM/ADM寛骨臼システム（MDM/ADMインサート）」（いずれも日本ストライカー社）（区分C1：新機能）
- ③体内植込み式の補助人工心臓である「植込み型補助人工心臓 Heart Mate II」（ニプロ社）（区分C1：新機能）
- ④患者自身から採取した健常軟骨細胞を培養し移植する自家培養軟骨である「ジャック」（J-T E C＝ジャパン・ティッシュ・エンジニアリング社）（区分C2：新機能、新技術）

新たに承認された先進医療は、「頭頸部NK T療法」と、「重症低血糖発作を合併するインスリン依存性糖尿病に対する脳死および心停止ドナーからの脾臓移植」の2件である。

「頭頸部NK T療法」はNK T細胞（ナチュラルキラー（NK）細胞と、T細胞の両方の特性を持つ細胞）を賦活化した新たな免疫療法によって、進行期の頭頸部がんの再発・転移を抑制する技術である。これは患者血液から末梢血単核球細胞を採取し、免疫的処理を行ったうえで鼻粘膜下に投与するものであり、標準治療終了後の進行期頭頸部扁平上皮がん患者を対象とし、32年度に医師主導治験を行い、薬事申請が行われる手順を踏むことになる。

がん予防には「偏食せず栄養のバランス」42% 「がんはこわい」は30歳代、40歳代で高い

内閣府は3月16日、全国20歳以上の成人男女の中から3000人を無作為抽出して行った「がん対策に関する世論調査」の結果を発表した。調査の目的は、がん対策に対する国民の意識を把握し今後の施策の参考とするもので、調査は今年1月に調査員による個別面接聴取で実施し、1883人（有効回答率58.9%）が回答した。

調査項目は、(1)「がん」に対する意識について、(2)がん検診に関する意識について、(3)「がん」に関する情報について、(4)がん登録について、(5)がん対策に関する政府への要望について、の5項目である。

■調査結果の概要（抜粋）

(1) がんに対する意識について

①がんについての印象

がんについてどのような印象を持っているか聞いたところ、「こわくない」とする者の割合が23.8%（「こわいと思わない」14.1%＋「どちらかといえば、こわいと思わない」9.7%）、「こわい」とする者の割合が75.7%（「どちらかといえば、こわいと思う」30.4%＋「こわいと思う」45.3%）となっている。

年齢別に見ると「こわくない」とする者の割合は60歳代と70歳以上で、「こわい」とする者の割合は30歳代および40歳代で、それぞれ高くなっている。

②がんを予防するための実践

がんを予防するために日頃からどんなことを実践しているか聞いたところ、「焦げた部分

は避ける」を挙げた者の割合が43.4%、「たばこは吸わないようにする」を挙げた者の割合が42.7%、「偏食をせず栄養面でバランスのよい食事をする」を挙げた者の割合が42.2%などの順となっている（複数回答：上位3項目）。

なお、「特にない」と答えた者の割合が14.8%となっている。

③がんに関する情報源

がん関連の原因、予防など一般的な情報について、どのようなところから情報を得ているか聞いたところ、「テレビ・ラジオ番組」を挙げた者の割合が73.6%と最も高く、以下、「新聞」（54.7%）、「友人、知人」（32.7%）、「（病院内などの）ポスター、パンフレット」（30.2%）などの順となっている（複数回答：上位4項目）。

④がん情報サービスの認知度

国立がんセンターでは「がん」の原因、予防だけでなく、病院や治療法の説明などについても、インターネットによる「がん情報サービス」を通じて提供しているが、この「がん情報サービス」を知っているか聞いたところ、「知っている」とする者の割合が21.0%（「よく知っている」6.7%＋「言葉だけは知っている」14.3%）、「知らない」と答えた者の割合が78.0%となっている。

性別にみると、大きな差異は見られない。

介護給付費実態調査月報

(平成25年1月審査分)

調査の概要

介護給付費実態調査は、介護サービスに係る給付費の状況を把握し、介護報酬の改定など、介護保険制度の円滑な運営及び政策の立案に必要な基礎資料を得ることを目的として、平成13年5月審査分より調査を実施している。

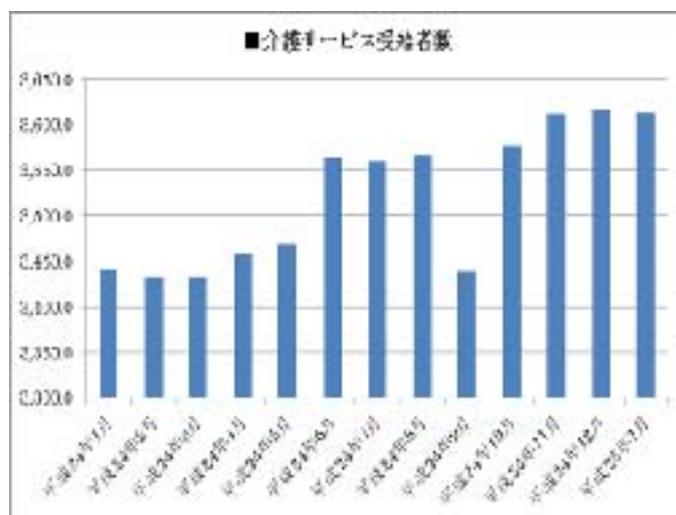
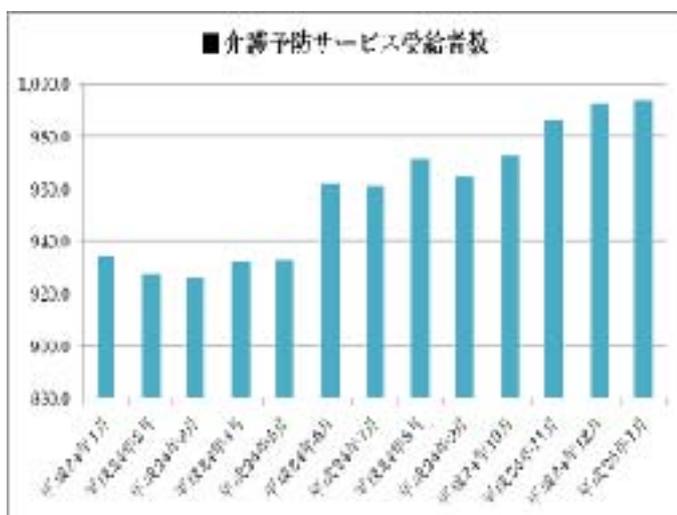
各都道府県国民健康保険団体連合会が審査した介護給付費明細書、給付管理票等を集計対象とし、過誤・再審査分を含まない原審査分について集計している。

ただし、福祉用具購入費、住宅改修費など市町村が直接支払う費用（償還払い）は含まない。

結果の概要

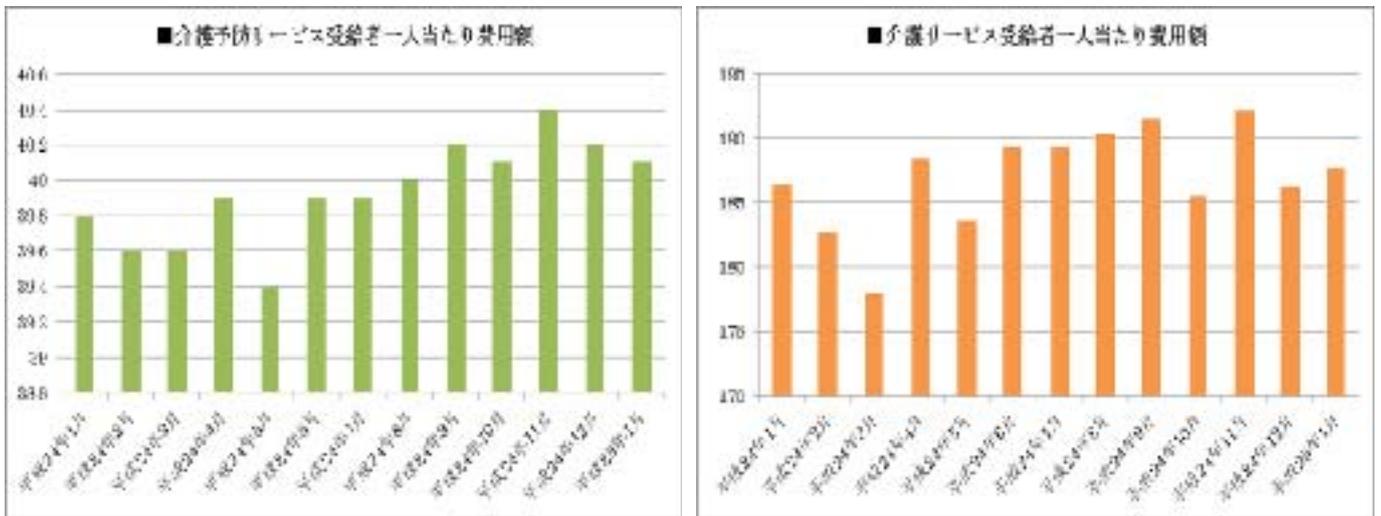
1 受給者数

全国の受給者総数は、複数サービスを受けた者については名寄せを行った結果、介護予防サービスでは994.1千人、介護サービスでは3,612.9千人となっている。



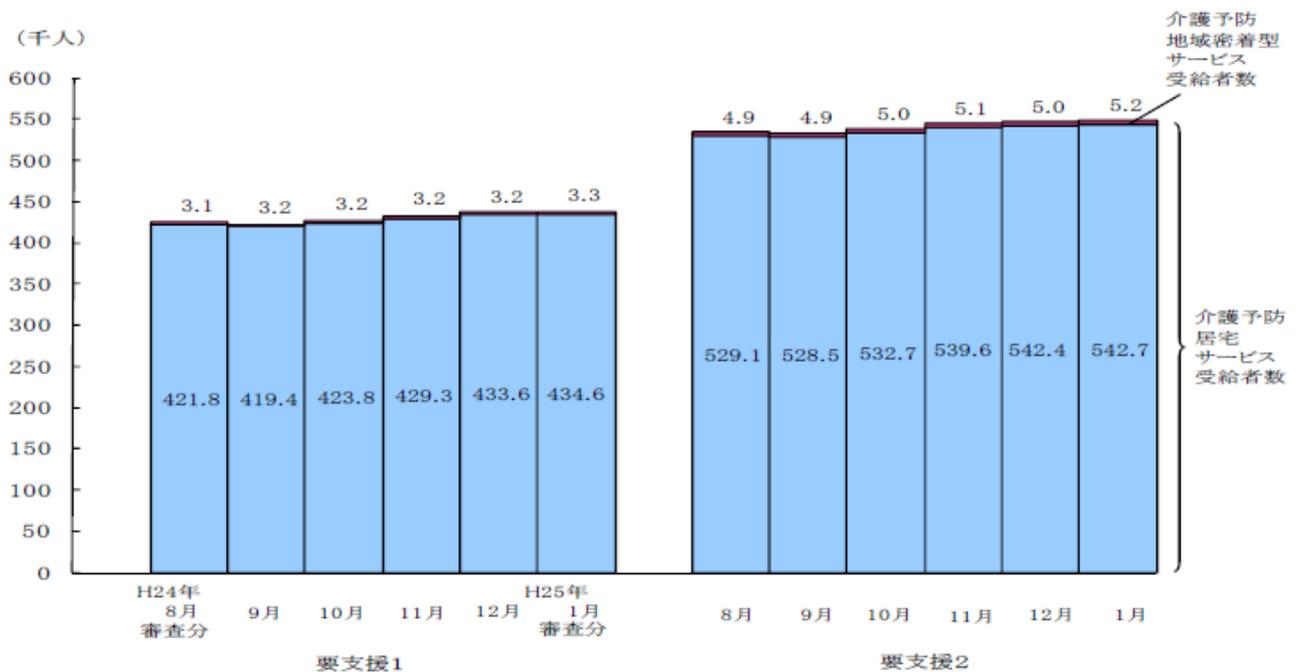
2 受給者1人当たり費用額

受給者1人当たり費用額は、介護予防サービスでは40.1千円、介護サービスでは187.8千円となっている。



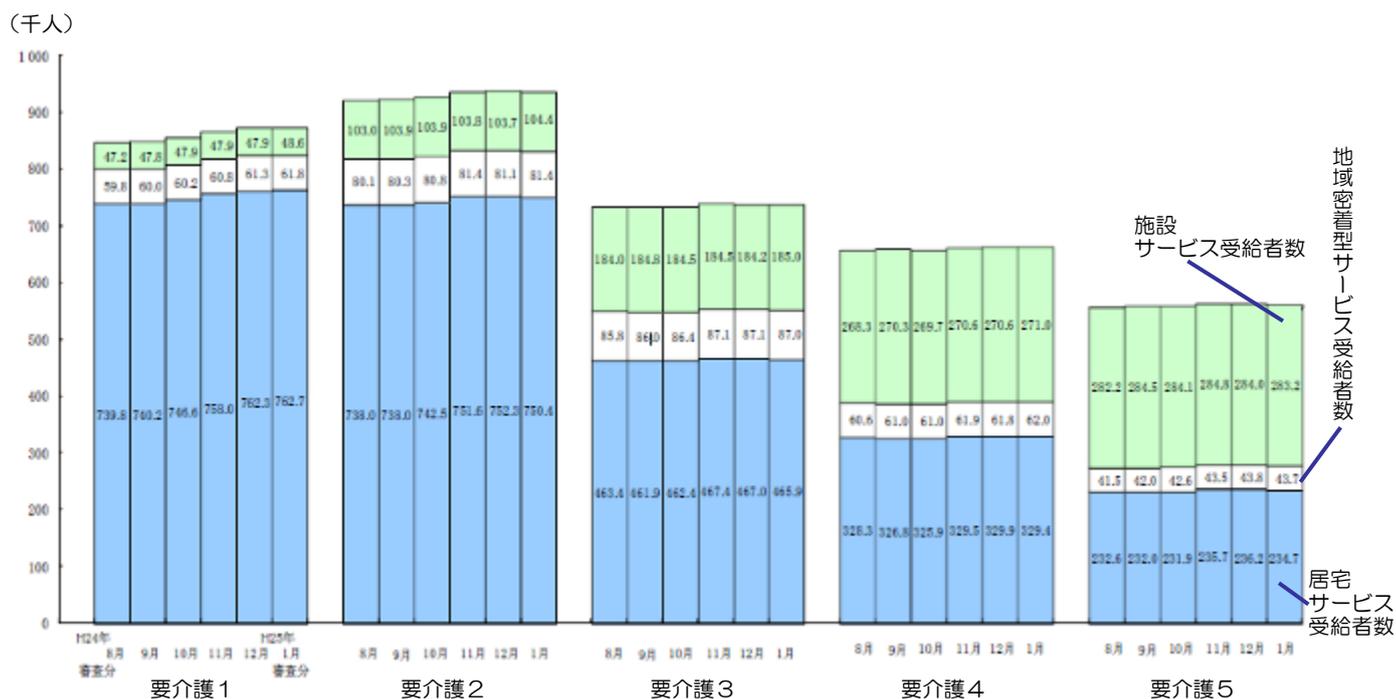
3 介護(予防)サービス受給者の状況

図1 要支援状態区別にみた受給者数（平成24年8月審査分～平成25年1月審査分）



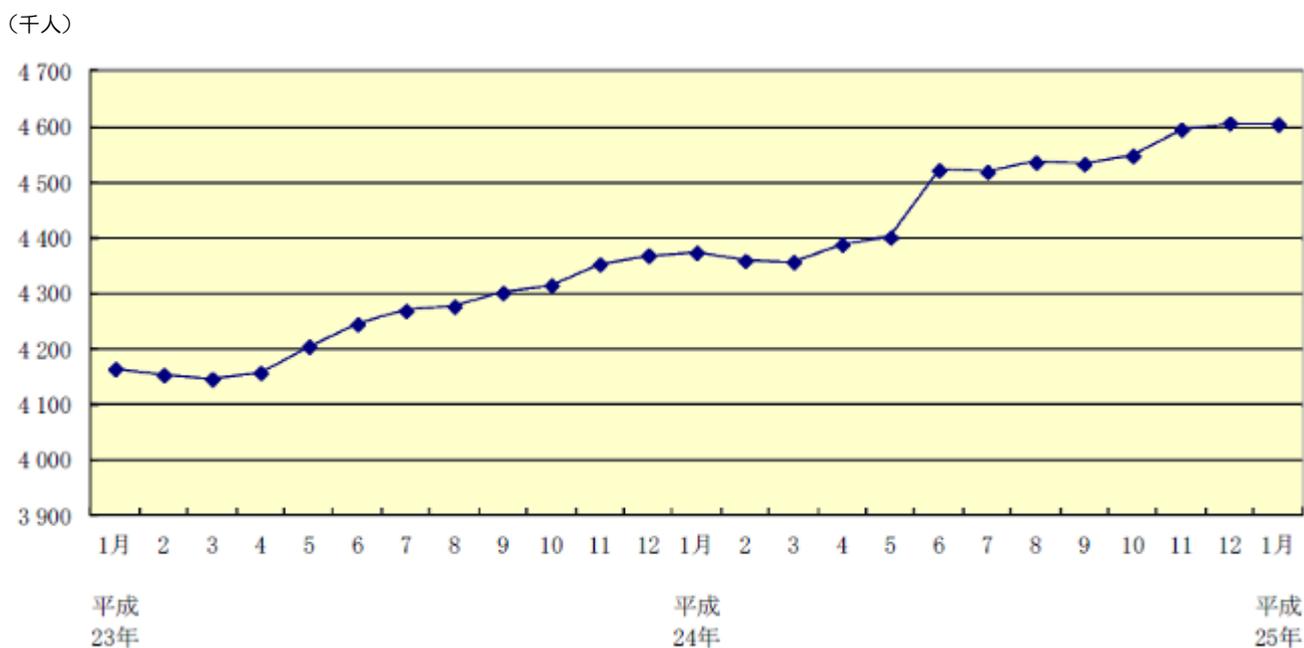
注：介護予防地域密着型サービス、介護予防居宅サービスを重複して受給した者は、それぞれに計上している。

図2 要介護状態区分別にみた受給者数（平成24年8月審査分～平成25年1月審査分）



注：施設サービス、地域密着型サービス、居宅サービスを重複して受給した者は、それぞれに計上している。

図3 受給者数の月次推移（平成23年1月審査分～平成25年1月審査分）



診療所の戦力にするための 受付・事務スタッフ育成のポイント

ポイント

- 1 診療所における「受付」の位置づけとは
- 2 受付スタッフに期待される業務と役割
- 3 受付スタッフの採用と育成のポイント
- 4 更なる成長を促すためのモチベーションアップ法



<参考文献>

■「クリニックばんぼう」 2011年5月号 掲載「プロフェッショナル受付スタッフの育て方」

1 診療所における「受付」の位置づけとは

■ 受付は医療機関の第一印象を決める存在

受付は「クリニックの顔」であり、来院から診療費の支払い、いわば、はじめと終わりに関わる重要なポジションです。

そのため、受付を担当するスタッフは、接遇やマナー、所作などについて高いレベルを身に付けていることを求められます。

受付・事務スタッフの対応で不快な思いをすると、初めて来院した患者が、二度と来院しないかもしれません。つまり、受付・事務スタッフの育成は、減患対策につながるという認識を持つことが重要です。

(1) 患者アンケートで患者の思いを知る

受付・事務スタッフの対応をチェックし、望ましい人材育成に展開するためには、「患者アンケート」あるいは「患者満足度調査」の結果を活用します。

◆ 患者アンケート ～設問項目の例

● 受付時の手続対応

⇒ 例) 丁寧でわかりやすく説明していましたか？

● 会計に関する説明内容

⇒ 例) 領収明細書について説明がありましたか？

(2) 患者の評価にみる受付の位置づけ

患者は、受付や会計を担当する職員には、店舗等でサービスを受けるときと同様、顧客として丁寧に接してもらいたいという希望を持っており、また一般的な接遇スキルを備えているはずという期待を抱いています。

その点で、受付・事務対応スタッフは、院内の他職種に比べて厳しく評価される傾向にあります。受付の重要性を認識したうえで、自院の受付対応レベルを向上させることが、患者満足度アップにとって有効な取り組みだといえます。

◆ 患者が満足を感じる対応の姿勢

穏やかな笑顔

丁寧で
正しい言葉遣い

スムーズな対応

2 受付スタッフに期待される業務と役割

■ 現在業務内容の明確化と範囲の拡大

医療機関の職員は、有資格者である医療職と、会計や手続等を担当する事務職の大きく二つに分けられます。

医療職が高い専門性を求められることはいうまでもありませんが、受付や医事を担当する事務職員も、医療機関にとって不可欠な役割を担っています。受付・事務スタッフには、日常の診療業務を円滑に遂行するための重要な職務に日々携わっている、という認識を持ってもらう必要があります。

(1) 受付・事務スタッフの業務内容を明確にする

最初に、受付や事務担当スタッフが日常業務として担っているものを確認し、整理します。

一般的な受付業務や電話対応を含め、業務内容を洗い出してみましょ。その際に、患者視点での満足を考え、医療機関として、付加価値をつけられる業務がないか検討します（例 ひざ掛けや傘の貸出、本や雑誌のラインナップの見直し等）。

◆ 受付担当スタッフの業務内容 ～クリニック(無床)の場合

受付・会計	保険証の確認、両替（釣銭準備）、受付カウンターの清掃・整理整頓、レジ締め、予約表作成・予約管理、点数・金額・人数確認、電話対応、来客対応 等
診察準備・サポート	カルテ出し・片付け、カルテ棚整理、翌日のカルテチェック、レセプトチェック表の打ち出し、診察室への呼び入れ 等
その他院内庶務	在庫管理、コピー・FAX機器管理（消耗品補充等）、AED点検、パソコンデータのバックアップ 等



患者の視点で、**付加価値**をつけられる業務はないか？

(2) 場面に応じた気配りを身につける

受付・事務担当スタッフは、医療職同様、医療機関全体に対する自身の部署および業務の重要性を意識して、業務を遂行してもらわなければなりません。

そのためには、現状の日常業務を適切に行うことができている職員であれば、担当する業務の範囲を少しずつ拡大し、本人の意欲を高めるとともに、院内全体のサービスレベルアップに結び付けられるような働きかけをするとよいでしょう。何より、患者満足に直接つながるステップアップであることを理解してもらうことが重要です。

3 受付スタッフの採用と育成のポイント

■ 受付スタッフ採用時の留意点

(1) 接遇の知識・スキルを重視しすぎない

患者は、美しく正しい接遇よりも、患者自身の気持ちに寄り添ってくれる対応を望んでいます。したがって、接客業や秘書経験のある採用応募者が、必ずしも医療機関の受付スタッフとして最も望ましいわけではありません。スキルを重視しすぎることなく、気配りができるか、コミュニケーション能力に長けているかなど、「医療機関の顔」に相応の人材を採用しましょう。

◆ 医療機関の接遇のあり方 ～患者の期待



(2) 自院理念や方針に共感できるかどうかをみる

院内で価値観を共有できるかという点も重要です。つまり、診療理念や方針に対して共感できる人材であれば、採用後も院内の業務改善活動が目指す方向を真に理解し、成長も早くなるものなのです。当然ながら、こうした人材は意識も意欲も高く、医療機関としても戦力として大いに期待できます。

■ 業務の重要性理解と習得すべきスキルを明示化

(1) 研修カリキュラムの策定

自院における「顔」として業務を担うべき受付担当スタッフの育成には、業務を細分化して整理し、習得時期を定めてそれぞれの項目を区分する作業を行います。

これをもとに研修カリキュラムとスケジュールを組み立て、進捗状況をチェックできるようにして、どこまでの業務を身に付けたかがわかるようにしておきます。

このとき、新卒者と中途採用者によって、研修カリキュラムを分ける必要はありません。もし、中途採用者に受付事務を担当した経験があった場合であっても、自院の理念や診療方針に基づく受付・事務担当スタッフとして勤務することが初めてであることは変わらないからです。

4 更なる成長を促すためのモチベーションアップ法

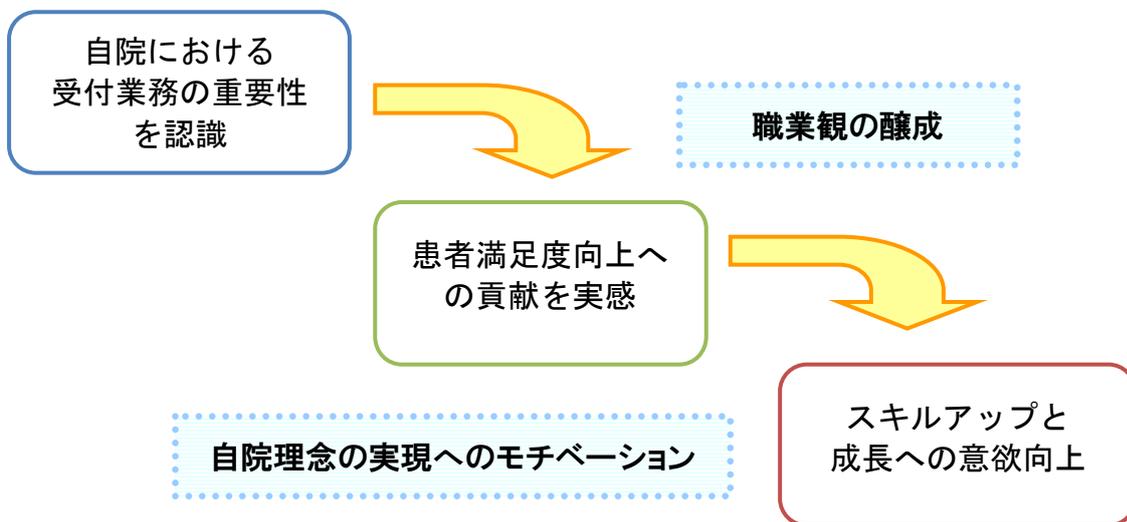
■ 職員のモチベーションアップを図るポイント

(1) 職務内容の満足を図る

受付担当スタッフが自身の業務の重要性を認識し、自院への貢献を実感できることによって、スタッフはより意欲的に業務に取り組むことができます。さらには、成長に向けての意欲を持つことにつながります。

重要なのは、自身が医療機関の受付担当として、プロフェッショナルのサービスを提供しているという実感を持ちながら業務に取り組んでいく、職務意識の醸成です。

◆ 職務意識醸成と意欲向上の関係



(2) 人事評価でモチベーションを高める

人事評価を実施し、前向きに研修に取り組み、成果を出したスタッフに、良い評価を提示します。院長からの「良くやってくれた」の一言で、過去の努力が報われ、スタッフのモチベーションは更に上がるはずで。

評価項目を作成する際のポイントは、数値化しにくい受付・事務担当スタッフの業務を「見える化」することです。例えば、クレーム対応を担当した件数、参加したセミナーや研修の回数、改善を提案した件数、患者からの感謝状および意見箱に寄せられた良い評価の声の件数などを評価項目に組み込みます。評価制度が定着したら、昇給や賞与に評価結果を反映させ、良い成果があったスタッフを待遇面でも評価するのです。

これにより、優秀なスタッフのモチベーションが上がるとともに、職員定着率もアップします。

経営データベース ①

ジャンル: 医業経営 > サブジャンル: ナレッジマネジメント



情報を経営品質の向上に役立てる仕組み

ナレッジマネジメントの定義とその活用・管理方法を教えてください。



情報が氾濫する現代においては、必要な情報だけを選択し、隠れた情報を見つけ出して、それらを有効に活用する仕組みと管理方法が必要です。

こうした要求に対応する経営管理手法が「ナレッジマネジメント」です。

■ナレッジマネジメントの意義

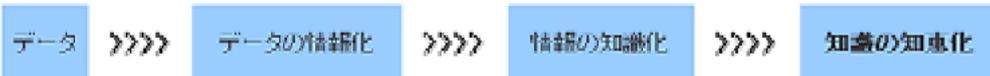
ナレッジマネジメントとは、インターネットやイントラネット（院内LANとインターネットを組み合わせたネットワーク）などを活用し、組織内外の情報を経営品質の向上に役立てる仕組みと管理方法のことを指し、「知識経営」と和訳されます。

一般に、「組織の目的・目標を達成するために、価値を創造する知識を発見し、理解し、さらに共有し、活用する体系的なアプローチであり、適切な時間に適切な人が知識をスムーズに移転し、皆が活用できるようにする効果的な仕組みを構築し運営すること」と理解されています。

■キーワードは「知識」

知識とは情報を活用することであり、また情報はデータから収集されます。個人が所有しているデータをどのように探し出し、どう提供させるか、という概念が「データの情報化」です。

しかし、情報化されたデータをそのまま使うことはできないため、これを活用できるようにしたのが「情報の知識化」であり、さらに、この知識を組織内の仕組みの中で誰もが有効な形で利用できるようにするのが「知識の知恵化」です。



■ナレッジマネジメントの具体例

「情報を組織全体で誰でも有効に使えるように」という目的から、院内でのベストプラクティス（優れた業務方法）を検索し、全体に展開しようとする院内でのベンチマーキングや、Eメールの普及などは、ナレッジマネジメントの具体例といえます。

また、異業種からのベンチマーキングなども、ナレッジマネジメントを促進させる経営手法の一つです。

経営データベース ②

ジャンル: 医業経営 > サブジャンル: ナレッジマネジメント



ナレッジマネジメントと文書管理の違い

混同しやすいとされるナレッジマネジメントと文書管理の差異はどこにありますか？



ナレッジマネジメントと文書管理は、ナレッジを蓄積していくという部分において共通点があり、しばしば混同されているケースがみられます。

両者は、以下の点の対比で行うことで区別できます。

①目的

文書管理が記録の管理を目的としているのに対し、ナレッジマネジメントは蓄積した知識を活用することが目的です。

②活動

文書管理は収集、閲覧および参照が中心ですが、ナレッジマネジメントでは蓄積された知識をベースにした新しい価値の創造が活動の中心になります。

③活動範囲

文書管理はあくまでも管理を目的としているため、活動の範囲が限られます。一方、ナレッジマネジメントでは組織全体の知識の共有が前提のため、活動も組織レベルで行います。

④重点課題

文書管理においては「量の拡充」と「網羅性」が重点課題となりますが、ナレッジマネジメントにおいては「量」とともに「質の拡充」が重要です。

ナレッジマネジメントは、上記の観点で情報を共有し、可視化することで知識を創造し、そのことが組織の成長・発展を促すのです。

つまり文書管理との違いは、企業に存在する暗黙知を、いかに組織全体で共有し、後世に残していくかという「暗黙知と形式知の変換サイクルを確立する」ことなのです。

