

新入職員の窓口対応で苦情が相次いでいる 経験の浅い職員のミス減らす手段とは

当院では受付業務の経験が浅い職員を窓口配置することがよくあるのですが、書類の処理や会計などでミスが生じがちです。事前に口頭で対応方法などを教えているものの、うまくいきません。ミスを減らすため、どのような対策を講じればよいでしょうか。(38歳、内科)

院長力を磨く!

診療所経営

医療機関の受付業務が未経験だったり経験が浅い人を採用した場合、事前に指導してもミスが発生することはよくある。だが、運用の見直しによりミスを減少させることは決して不可能ではない。

書類ごとにファイリングを

重要なのは、起こり得る事案を想定した業務フローを事前に作成し、職

員誰もが対応できる体制を作ることだ。例えば書類の交付の場合、医師の診察の有無により対応が変わるため、図1に示すようなフローを作成しておくことが望ましい。

業務フローを整えておけば、経験が浅い職員だけでなく、中堅・ベテランが自身の記憶に頼らず適切に対応することも可能になる。今回は、会計におけるミスなどの具体的な事例も交

えながら、こうしたフローの作成も含めた対策について紹介したい。

医療機関に初めて入職した事務職員が戸惑うことの1つが、患者に交付する書類の処理だ。筆者が知るある診療所では、傷病手当金支給申請書の処理を巡って患者からクレームが寄せられたことがある。同申請書は、患者が病気やケガで仕事を休み、その間の給与を受けられないときに支給される給付金を保険者に申請する際に必要な書類だ。

傷病手当金に関し、医師が意見書を交付した場合の費用については保険適用となる。具体的には傷病手当金意見書交付料(100点)を算定でき、患者の自己負担は3割の場合300円だ。しかし、この診療所では、医師の意見書があったにもかかわらず、通常の診断書作成と同様に書類代として自費で患者に請求してしまった。後に患者からクレームが入り、払い戻しの業務負担も大きかったそうだ。

診療所で作成する書類は多岐にわたるため、これまでに発行した書類を全てファイリングし、書類の種類ごとに金額などを明記して対応が分かるようにしておくことが重要だ。

また、今回のように保険算定できるか否かスタッフが判断できない場合、

過去の困った経験などを基に業務フローを作成 既存のやり方が適切かどうかの検証も

回答者 河合吾郎 河合医療福祉法務事務所
行政書士・社会福祉士

駆け込み寺

まずはレセプトコンピューターで書類の名称を入力してみるとよい。医事マスタに入っていれば保険算定できる可能性が高く、点数表などで確認。医事マスタに入っていない場合は自費の可能性が高いので、上記のファイルを確認する。このような手順を業務フローとしてまとめておくとよい。

自己負担に関するクレーム事例としては、小児の診療について、新人の事務職員が患者負担分を過大に請求してしまったケースもあった。小児の医療費助成の年齢設定や金額は自治体によって異なり、経験が浅い職員にとっては覚えるのが難しいこともある。

上記のようなトラブルを防ぐには、新入職員が小児患者の受付に対応する場合は、入職から一定期間、保険・公費情報のダブルチェックをしてフォローする体制を作るのが効果的だ。事務職員は通常、保険証、公費の受給者証を受付で確認しているはずだが、その情報を適切に運用できていないことが少なくない。そのため、保険・公費情報は、患者の会計が終わるまでに最低でもダブルチェックするのが鉄則だ。こうした点を業務フローとしてまとめておきたい。

小児医療以外でも、利用する制度によって自己負担や適用年齢が一般

の患者とは異なることがある。特に後期高齢者は、所得に応じて負担割合が変わるため注意が必要だ。しかも、それらの制度変更が行われることもあり、しっかりとアップデートすることが求められる。会計時の計算以外では、保険証や院外処方箋を違う患者に渡してしまうケースもある。同じ姓の患者などは特に間違いやすく、受付・会計が混雑していると職員も慌ててしまいミスにつながりやすい。

こうしたミスを防ぐため、「保険証は受付で登録したらすぐに返却し、診察室で院外処方箋が出力されたら直ちに患者フォルダに入れる運用を徹底する」「その際、職員は必ず診察券の氏名と一致しているか確認を行う」「会計時に、事務職員が診察券と院外処方箋、その他交付する書類の氏名が全て一致しているか確認した後に、

氏名を本人の前で読み上げて最終確認した上で渡す」といった運用フローを整えておく。

過去のクレーム事例を洗い出す

これまで述べたパターン以外でも、業務フローの作成が効果的な局面は少なくない。業務の中で困ったケースや過去のクレーム事例を洗い出し、その教訓を生かす形でフローを策定し共有することをお勧めする。

中には、在籍が長い職員が決めたルールで運用している医療機関も見受けられるが、それが正しいかを再度検証しながら、院内共通のルールとして業務フローに落とし込みたい。定期的なミーティングや勉強会などの場を利用し、フローの内容の定着を図ったり、更新の必要性を検討することなども大切だ。

過去のクレームなどから問題点を明確にする

業務の中で困ったケースや過去のクレーム事例を洗い出し、そこから得られる教訓を浮き彫りにする

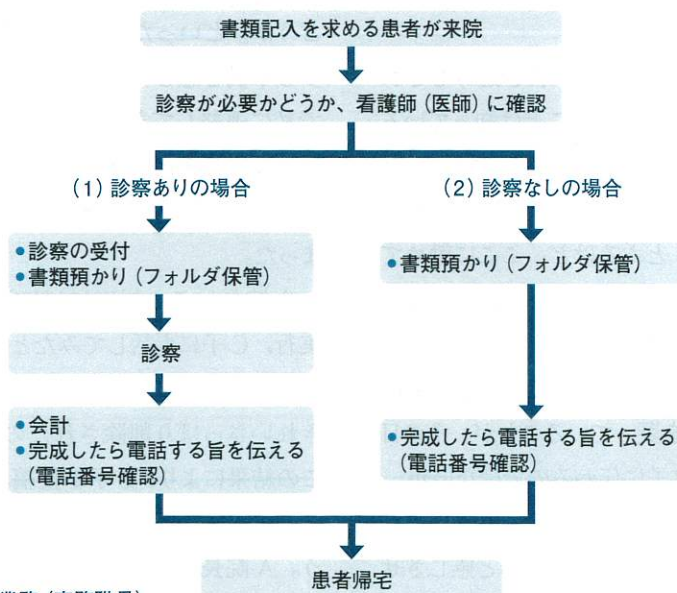
業務フローを整え共有する

どのような対応が好ましいか院内で話し合い、業務フローに落とし込む。ベテランが決めたルールが既にある場合、その妥当性の検証も

業務フローの定着、見直しに向けた場の設定も

定期的な勉強会、ミーティングなどで業務フローの定着を図るとともに、制度の変更点などを確認し、適宜アップデートする

図1◎書類の交付に関する運用フロー例



書類記入業務(事務職員)

- ① 医師へ書類記入依頼
- ② 医師から記入済み書類が戻ってきたら、患者宅へ出来上りの連絡
- ③ 受付の日ごとファイルに入れて保管(日付未定の場合は未定ファイルへ)
- ④ 患者が来院する当日の朝、会計入力
- ⑤ 患者が来院したら、会計を通し、書類を渡す

※当日の発行が必要な書類の場合を除く