

病棟医事業務の残業削減について 見直し開始3カ月で残業ゼロ時間を実現

特定医療法人谷田会
谷田病院 経営マネジメント

竹森 健太

当院は病床数99床のケアミックス病院で、地域包括ケア病棟39床、医療療養病棟46床、介護医療院14床の合計99床で構成されています。

各病棟に医事スタッフを1名ずつ配置し、入院患者の対応やレセプト請求業務を担当していますが、地域包括ケア病棟の医事スタッフの残業が長年の課題でした。

入退院は月60件ほどあり、残業は毎月平均35時間発生していたので、金額に換算すると年間約40万円に達していました。

今回は、残業の見直しを開始して3カ月で残業代を0時間に減らした事例の紹介です。

筆者が業務改善を行う際に常に意識しているのが、ECRSの原則1です。本稿ではそのフレームワークに沿って紹介します。

○まず始めに Eliminate(無くせないか?)について。

地域包括ケア病棟の入院患者が他病院を受診した場合、点数次第で双方の請求内容が変動する為、調整が必要になります。

通常、①他院の受診点数が自院の入院基本料から40%減算した点数以下になる場合は、自院は通常通りで算定し、他病院には自費請求分を支払います。②他院の受診点数が入院基本料から40%減算した点数以上になる場合は、当院の入院基本料を減算し、他院では保険請求になります。

①と②に関係なく、投薬があれば自院の在庫確認を行い、できる限り院内処方へ切り替える為の調整も行っています。

こうすることで収益の最大化が見込まれますが、その都度判断するという手間がかかります。

実際の調整の流れは、他院から当院へ電話してもらい、①と②のどちらで請求してもらうかを伝えていました。

作業時間を調査すると、1件につき平均4分の電話が毎月25件ほど発生していました。

そこで、他院を受診する際に渡す資料に、請求の判断基準を明記した資料を作成しました。

そうすることで、先方もわざわざ電話で確認することなく請求手続きの判断がつくようになります。

結果として、月25件かかっていた電話が10件以内に収まるようになり、毎月1時間ほどの時間が捻出可能となりました。

○Combine(一緒にできないか?)では、算定回数の見直しを行いました。

以前は、入院患者全員をほぼ毎日算定していましたが、1週間に1回のペースに変更しました。

算定業務で最も時間がかかる作業が多部署の記録の情報収集であり、算定時には前日分の内容も確認する為、毎日算定する場合、同じ情報を二重三重で確認することになります。

この情報収集にかかる時間の削減が一番効果が得

られました。

あとは、月初のレセプト業務の負荷のピークを平均化する為、退院済み患者のレセプトを22日頃と月末で終わるよう調整した結果、月初のレセプト業務で発生していた残業の削減に繋がりました。

○Rearrange(順番を変更できないか?)は、当院では月初のレセプト請求時期に紙レセプトをまとめて発行し、保険者番号別に五十音順で並び替えて保管していました。

並び替えも大量にある為、非効率な時間が発生していました。一度にまとめて発行するよりも、退院時に請求書を作成する業務フローの中で紙レセプトを発行し、ドキュメントファイルに保険者番号別に五十音順でファイリングするよう変更しました。

その結果、大量の紙レセプトの並び替えで発生していた負担を軽減することができました。

○最後に、Simplify(簡略化できないか?)は、通常算定時には診療報酬見直し表を用いて点数や算定要件などを調べますが、慣れない間は何度も調べる作業が発生してしまいます。

内容が複雑で何度も調べたものはExcelのチェックリストに追加し、検索機能を用いることで調べる時間の効率化に繋がりました。

チェックリストには、当院の実情に沿った内容も補足することで、診療報酬見直し表よりも分かりやすい算定時の補助ツールとして活用しています。

あとは、病棟別のデータ管理業務の簡素化も行いました。

病棟のデータは非常に重要なものが多く、地域包括ケア病棟では在宅復帰率で70%以上を維持しなければ施設基準の要件を満たさない為、算定ができなくなるリスクがあります。算定ができなくなれば、経営に致命的な影響が発生してしまいます。

そこで、データの確実性を高めつつ作業スピードを速める為、ExcelのVBA機能を活用しました。VBA機能は、定期的に発生するデータ整形業務などの自動化を行う上で大変便利な機能です。この機能を用いたことで、ヒューマンエラーは激減し、作業効率も上がりました。

前述した内容以外のアプローチも含め、毎月35時間発生していた残業を介入後3カ月で0時間に削減できました。残業を伴う職場では、離職リスクの増加や機会損失が不可避なので、ゼロベースで見直すことが重要であるといえます。

Eliminate(無くせないか?)

→他科受診点数調整、RPAとOCRで自動化(未)

Combine(一緒にできないか?)

→算定回数、月初レセ業務フロー変更

チェッカー機能活用による病名漏れやダブリ確認(2つのシステム活用)

Rearrange(順番変更できないか?)

→保険別レセ発行

Simplify(簡略化できないか?)

→検索ツール作成(包括外項目の検索機能)

在宅復帰率のデータ管理=VBA活用で自動化