

MIERUを用いた医事課に対する業務改善の取組

株式会社メディヴァ
正者 忠範

2022年7月8日

本日、お話しすること

1. MIERUとは
2. 調査の背景/目的
3. 医療機関概要
4. 調査概要
5. 医事課の業務
6. 結果
7. 考察
8. 結語

1. MIERUとは

- 当社開発の業務量調査アプリ「MIERU（ミエル）」
- 担当した業務をタップするだけでタイムスタディが取れるので、集計し分析することでその業務にかかっている時間が把握出来る（定量調査）
- スタッフヒアリング、業務観察により深掘りして内容を把握出来る（定性調査）
- 両社を組み合わせることで業務改善提案を実施
- 今回は、A病院の医事課（入院/外来）を対象とし、業務調査を行った

定量調査

- タイムスタディ
職員1人つき1台のスマホを貸与し、MIERUのアプリを起動して業務時間を計測。
(以下、アプリイメージ)



定性調査

- ヒアリング
役職者やリーダーに業務課題を確認。



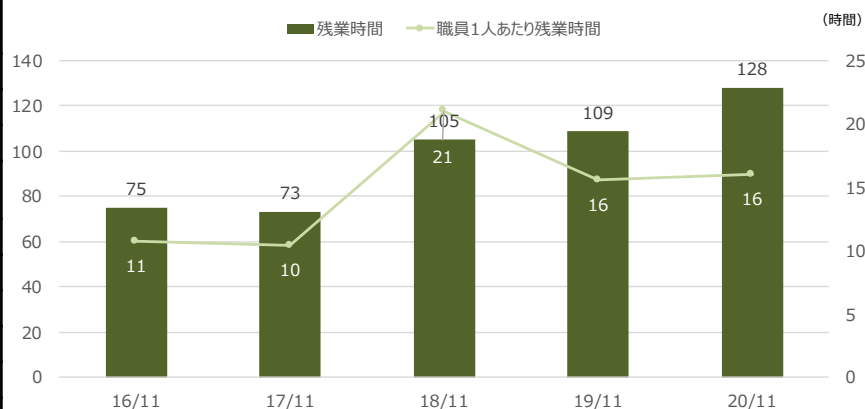
- 業務調査
現地に入って「ムリ・ムダ・ムラ」の観点から人・物の導線や負担が大きい特定業務を確認。



2. 調査の背景・目的

- 100～199床の平均的な職員配置と比して、A病院の職員が全体的に多い
- 残業も多いため、業務調査依頼があった

項目	A病院 (A)	BM (B)	BM差 (A-B)	
事務部門 (合計)	43.0	33.5	9.5	
医事事務担当職員	22.0	14.5	7.5	
	常勤	8.0	12.4	▲ 4.4
	非常勤	14.0	2.1	11.9
医師事務作業補助者	2.0	4.0	▲ 2.0	
	常勤	1.0	3.5	▲ 2.5
	非常勤	1.0	0.5	0.5
一般事務担当職員	19.0	15.1	3.9	
	常勤	# N/A	12.9	# N/A
	非常勤	# N/A	2.2	# N/A



3. 医療機関概要

1. 名称 「A病院」 (地方都市の救急対応医療機関)
2. 病床数 約150床
3. 診療科 脳神経外科、神経内科等
4. 月平均外来数 約1,500名
5. 平均在院日数 約16.1日
6. 入院基本料 一般急性期2



4. 調査概要：目的、対象、日時等

項目	内容
調査目的	<ul style="list-style-type: none">日勤帯（08：30-17:15）における外来・入院の事務業務を視察し、業務ごとの時間・割合や問題・課題等の実態を把握する。
実施日/時間	<ul style="list-style-type: none">現地調査：2日間（08:30～17:15）タイムスタディ：約2週間（時間外も含め、就労時間全部）
調査対象	<ul style="list-style-type: none">外来・入院の事務職員
調査方法	<ul style="list-style-type: none">定量調査：日勤帯の外来・入院の事務業務をMIERUを用いて、分単位に記録定性調査：日勤帯における業務課題等のヒアリング、業務観察による気づきの記録（弊社社員3名による）
調査日概況	<ul style="list-style-type: none">入退院数、外来数はほぼ平均的な数字

5. 医事課の業務（分類分け）

☆ 医事課の業務を細かく分類分けし、
「MIERU」に記録してもらったタイムスタディを定量的に分析した

直接業務
(对患者様)

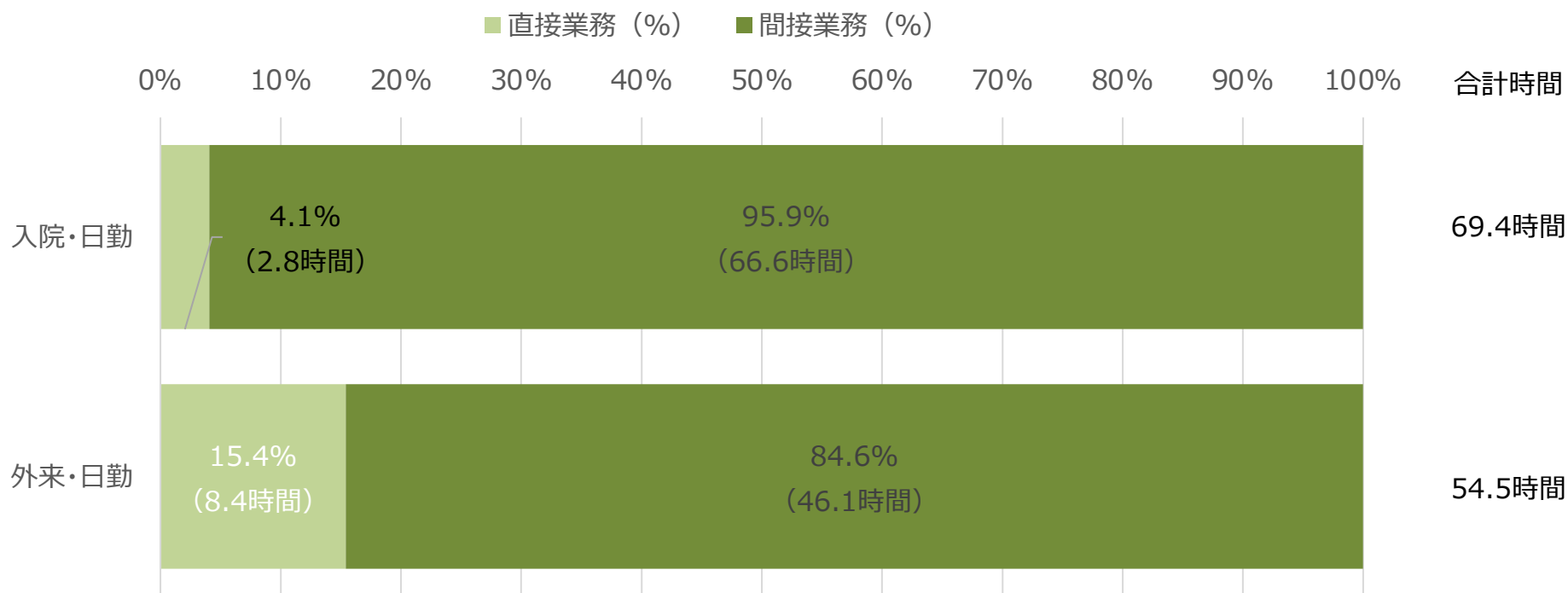
- ・ 受付
- ・ 書類対応（診断書等）
- ・ 電話対応
- ・ 問い合わせ対応
- ・ 会計（入院/外来） 等（計5業務）

間接業務
(对患者様以外)

- ・ カルテ対応
- ・ 出納
- ・ 保険証確認
- ・ 患者登録
- ・ 会計入力
- ・ 請求書作成
- ・ レセプトチェック
- ・ データ作成 等（計16業務）

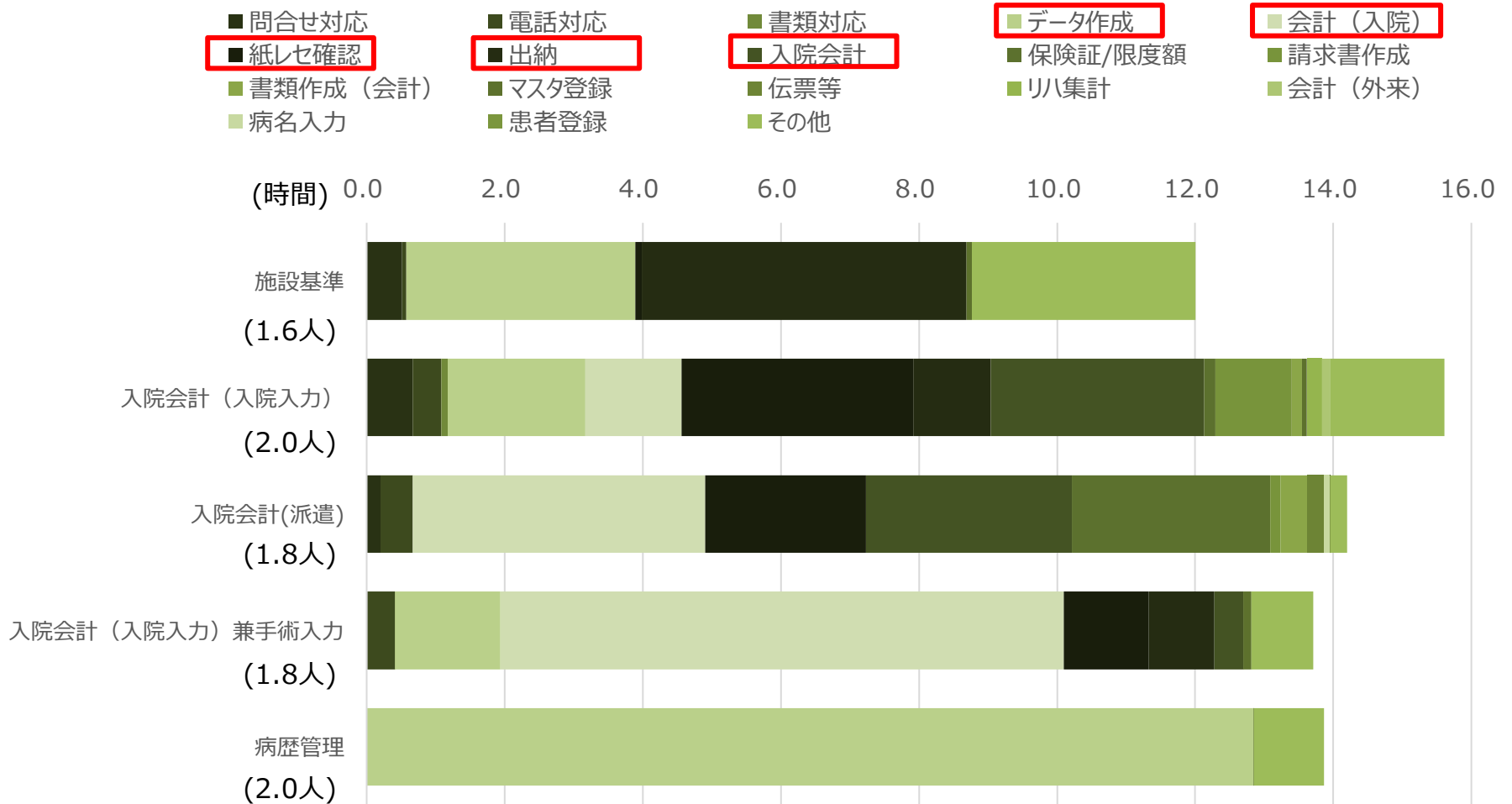
【MIERU】業務割合

☆ A病院の医事課業務は「直接業務」よりも「間接業務」の業務量(時間)の割合が多い



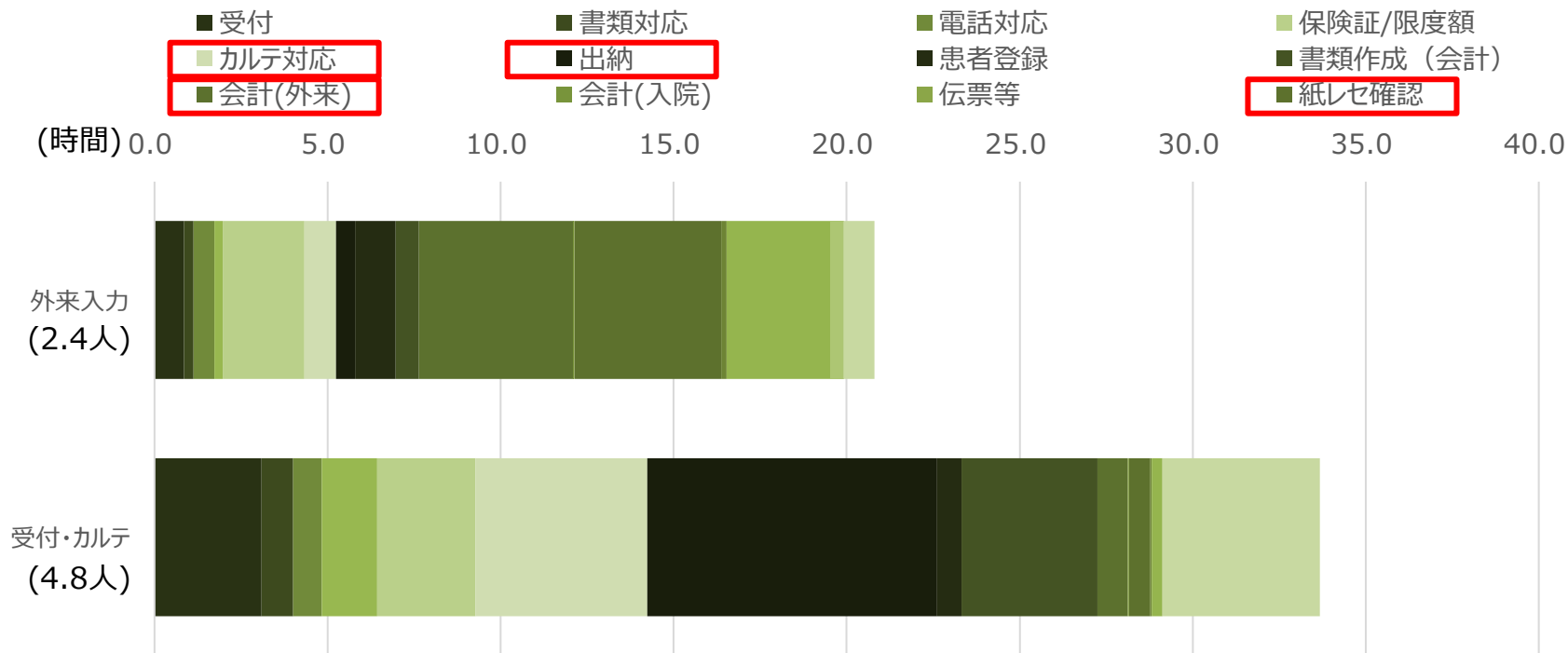
【MIERU】 担当係別時間の集計 | 入院・日勤

- 施設基準担当は「出納」、入院会計(入院入力)担当は「紙レセ」、入院会計(入院入力)兼手術入力及び入院会計(派遣)担当は「会計(入院)」、病歴管理担当は「データ作成」の業務量(時間)が多い。



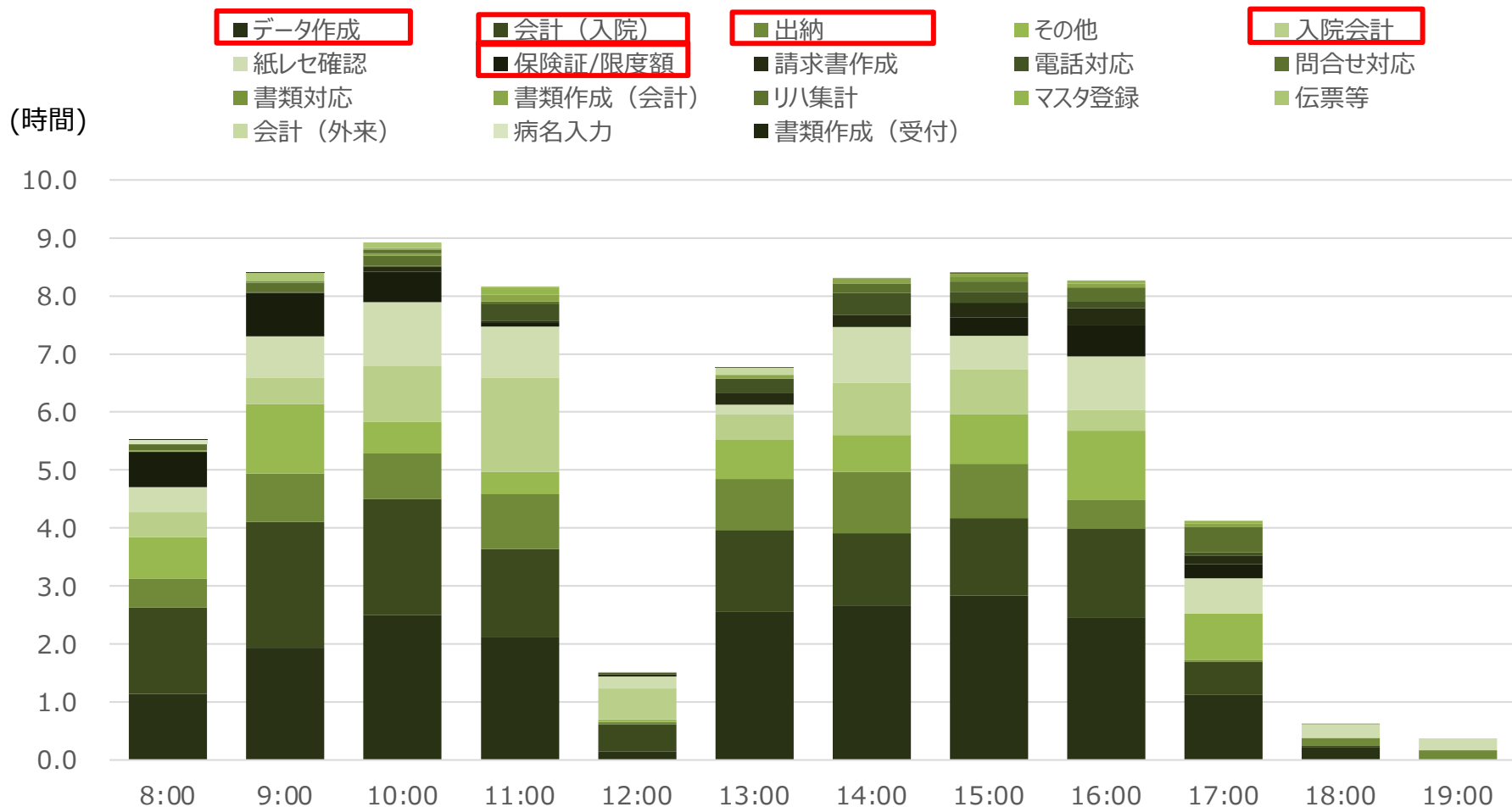
【MIERU】 担当係別時間の集計 | 外来・日勤

- 外来入力担当は「会計(外来)」、「紙レセ確認」、受付・カルテ担当は「出納」、「カルテ対応」、「書類作成」の業務量(時間)が多い。



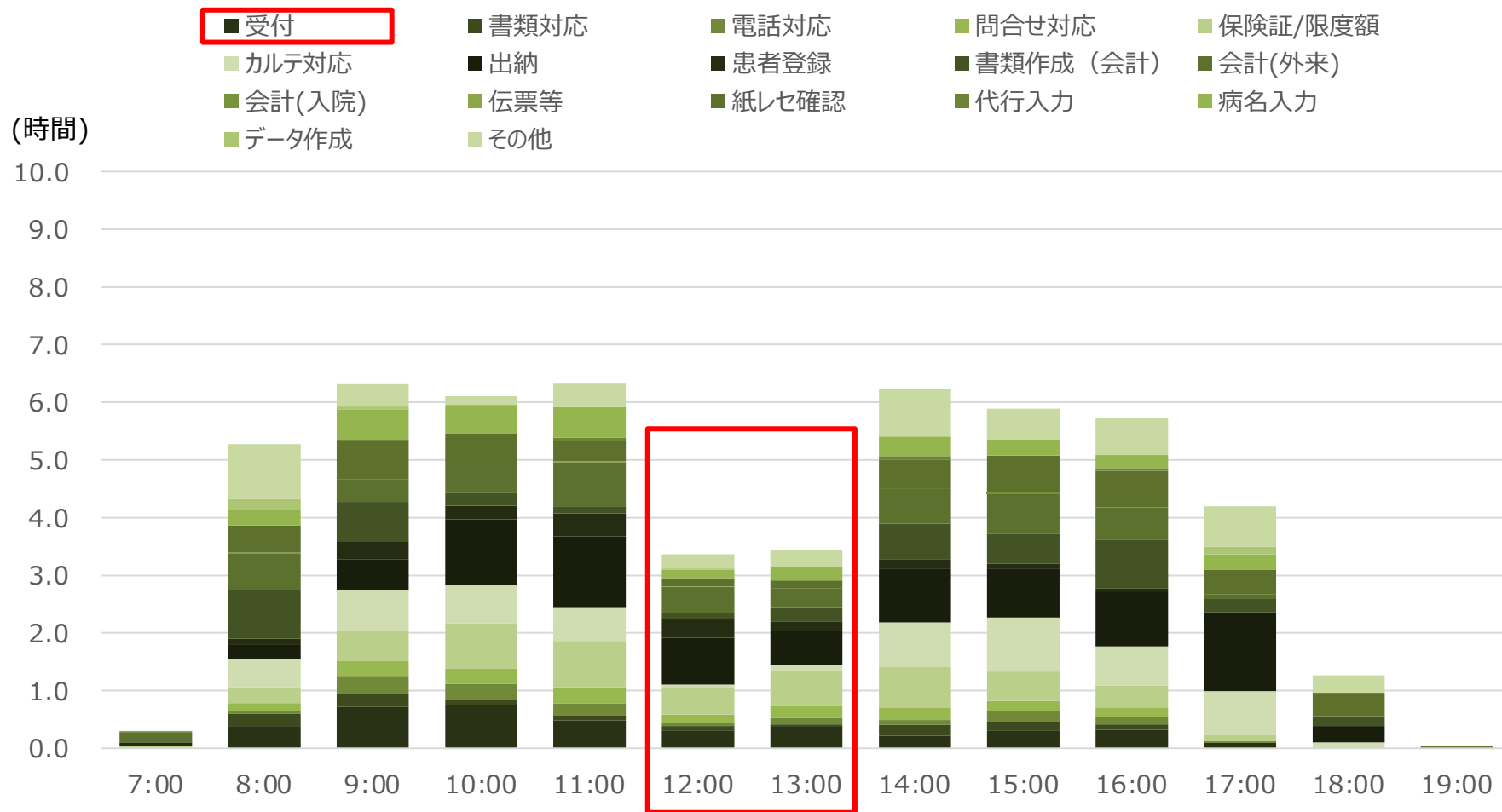
【MIERU】 結果/時系列別時間の集計 | 入院・日勤

- 「データ作成」、「会計(入院)」、「紙レセ確認」、「出納」、「入院会計」は午前と午後で業務量((時間)が一定であるが、「保険証/限度額」は時間帯に業務量(時間)にバラつきがある。



【MIERU】 結果/時系列別時間の集計 | 外来・日勤

- 各業務の業務量(時間)は時間帯毎にほぼ一定の割合で実施されているものの、「受付」は午前のほうが午後よりも業務量(時間)が多く、「休憩」は「受付」のピーク時間帯が過ぎた12時と13時の2回に分け実施している。



7. 結果

- ☆ 「MIERU」のデータ分析及び、業務観察、職員ヒアリングで「時間がかかっている業務」を割り出した

勤務帯	調査日	直接業務	間接業務
入院	日勤	1位：問合せ対応 2位：電話対応 3位：書類対応	1位：データ作成 2位：会計入力（入院） 3位：紙レセ確認
外来	日勤	1位：受付 2位：問合せ対応 3位：電話対応	1位：出納 2位：カルテ対応 3位：会計入力（外来）

6. 考察/具体的な改善策の提案

項目	主な問題・課題	具体的な改善施策の提案
問合せ対応	<ul style="list-style-type: none">•特定の事務職員に対して、様々な部署の職員からの問合せが多く発生しており、業務負担がかかっている	<ul style="list-style-type: none">•HPのFAQ充実化、当番制、対応マニュアルの作成などを検討する
受付	<ul style="list-style-type: none">•患者ファーストを意識し待たせることなく、窓口対応を行っている•会計ファイルを受け取る動線が長い	<ul style="list-style-type: none">•窓口に並ぶ列を3→2列にし、対応者を固定する•壁工事（なくすor穴開け）を行い、ファイルを手渡しができる仕様とする
データ作成	<ul style="list-style-type: none">•統計資料の作成、その他資料の出力に時間がかかっている	<ul style="list-style-type: none">•電子カルテの活用を検討する•システム処理の性能や速度を向上させるためのシステム改修が可能であるか検討する
出納	<ul style="list-style-type: none">•特定職員のみが出納業務を行っている	<ul style="list-style-type: none">•他職員へタスクシフト、定期的なジョブローテーションを検討する

6. 結語

- ▶ MIERUによる業務分析は、
「何に（どの業務に）」「どれだけ時間がかかっているか」
が可視化できるのが特徴
- ▶ 今回、医事課での業務改善取組に使用
- ▶ 今までの経験上、業務時間がかかっているものは理解できるが
MIERUの分析で、問い合わせ対応や電話対応にかかっている時間が、
実際の「数字」で実証されたことにより、深掘り、業務改善に取り組みやすい
- ▶ MIERUは業務の可視化が可能で、
さらに深掘りし業務改善提案まで行えるので、非常に有益なツールと考える