

## 第1回医事業務研究会 (新任者教育基礎講座No.1)

- 日 時 令和元年 5月13日(月) 10時～16時
- 出席者 52病院75名・委員14名
- 会 場 岡山県医師会館 401会議室他

午前は全体で接遇・マナー研修、午後は希望グループ別に分かれて入院料・精神科専門療法の講義を行った。

### 接遇・マナー研修

安心医療の第一歩 – コンシェルジュの現場で学んだこと –

講師 社会医療法人緑社会 金田病院 コンシェルジュ 細田麻衣子 フロアマネージャー



「医療現場では、医療に特化した接遇がある」として、フロアマネージャー・コンシェルジュとして現場での実体験から得られた知見も踏まえながら、医療接遇のポイントや心構えについて講義を行った。

新任職員として日々不安や失敗もあるかもしれないが、叱責を受けても「傷つく」「気づく」に、更にそこから「(経験や信頼関係を)築く」に変えていけるよう、心を前向きにする姿勢が求められる。

マナーは意識して身に付けられる技術であり、そこに気配りや心づかいといった、技術ではない「心」を加えて接遇にな

る。心のケアまでを含めた対応を行うことで、満足度の向上や信頼貯金の積み重ねにも繋がってくる。

表情(笑顔)の力や言葉づかい、敬う気持ちを可視化する態度等で安心感を与えることの習慣化が大切であるとした上で、最後にデール・カーネギーの「クリスマスの笑顔」という詩と、「100-1=0」(100人の内たった1人の残念な対応でその組織の評価が0になる)という言葉を紹介して講義を終えた。

(医事業務委員 高田知行)

### 希望グループ別基礎講座

#### 急性期(DPC含む)グループ (23病院37名出席・委員4名)

急性期グループでは、入院料算定にあたり基本的なルールや考え方、また入院時食事療養費の算定や特別食加算の説明を行った。

入院基本料等加算では、実際に点数表を引いてもらい施設基準等の要件などを確認した。特定入院料では、特定集中治療室管理料などを例にあげ算定対象者の特徴や要件などを解説した。DPCでは、制度の概要や算定方法、診断群分類番号の構成や算定の留意点などを解説した。それぞれの講義の後で練習問題を解いてもらい、講義の内容の理解を深めた。

(医事業務委員 西崎幸子)

#### ケアミックスグループ (26病院35名出席・委員5名)

ケアミックスグループでは、まず入院料を算定する上で必要な療養環境の提供、再入院時における新規・通算の考え方など、また一般病棟入院基本料の概要並びに入院時食事療養費について説明した。

療養病棟入院基本料については入院料の歴史的変遷を

踏まえ、現在の入院料や加算を説明した。DPCについては診断群分類に基づく入院料の構成に加え、導入におけるメリット・デメリットを解説。特定入院料では、回復期リハビリテーション病棟入院料並びに地域包括ケア入院料にスポットを当て、対象患者の範囲や算定要件について説明した。

(医事業務委員 横山尚平)

#### 精神科グループ

(3病院3名出席・委員3名)

精神科グループでは、精神科専門療法について基本的なことを理解する目的で研究会テキストとパワーポイントを用いて説明した。

精神科専門療法の中で、その必要性や背景と共に、保険請求時のポイント・留意点を合わせて説明した。精神療法については、暦月・暦週についての全体の考え方を説明した。入院料については、精神病棟入院料・特定入院料の違いを説明。講義の後には練習問題を行い内容の理解を深めた。

(医事業務委員 石田浩子)