

# 管理課職員としての必須知識の標準化



5病院管理課TQM委員会  
林 峻哉

# 背景と目的

所管ごとの教育方法の違いにより、知識のばらつきが発生

👉 対応の質に差が生じている

知識の統一化による標準化を目指す



# 教育方法の見直し

①

必須知識の洗い出しと優先順位付け

②

共通教育資料の作成

③

教育前後のテストによる効果測定

# スケジュール

月	内容
6月	共通項目抽出・委員会で意見交換
7月	研修計画の確認
8月	講師選定・資料作成
9月	講習会開催・WEB配信開始

# 必須知識として焦点化した三項目

①

高額療養費制度

②

自立支援医療制度

③

マイナ保険証

# 勉強会の資料

## 自立支援（更生医療）の申請の流れ

### 1.申請書類の準備

- ・更生医療意見書
- ・身体障害者手帳の写し
- ・健康保険証の写し
- ・所得状況を証明する書類（住民税課税証明書など）
- ・その他自治体が指定する書類

### 2.市町村窓口へ申請

- ・申請書類一式を居住地の市町村役所（福祉課など）に提出。

### 3.審査・判定

- ・都道府県の診療報酬審査委員会などで、申請内容の審査が行われます。

### 4.受給者証の交付

- ・審査に通ると「自立支援医療受給者証」が交付されます。

### 5.医療機関での治療開始

- ・受給者証を医療機関に提示し、治療を受けます。
- ・自己負担は原則1割（所得に応じて月額上限あり）。



役所への申請手続き（医療機関変更）が手術前に  
行けそうにないが、どうしたらいいか？



原則、事前に役所での申請が必要ですが、お住まいの自治体によっては事後申請を認められるところもございます。手術前に受付にてご相談ください。



どこで手続きができるか？



お住まいの市福祉事務所又は町村役場です。  
京都市は主にお住まいの区役所・支所保健福祉センターの保健福祉センター健康福祉部でのお手続きになります。



# 知識習得がもたらす影響と考察

- 
- 対応への自信が生まれました
  - 職員自身の「自負」につながり、次の業務へのモチベーションがUP
  - 職員の成長だけでなく、患者満足度の向上にも寄与
  - 職員の意識改革と組織力強化の一環

# アウトカム

## ムダの削減

- ・OJT効率化・教育コスト削減

## ムラの改善

- ・異動時の対応力向上
- ・説明の質の均一化

## ムリのない教育

- ・教育資料の継続的な改善と  
アップデート体制の構築



# まとめ

5病院全体での知識・対応力の底上げ



管理課職員の対応力が患者満足度に直結

今後も自負を持って継続的な知識向上を目指す