秋田県厚生農業協同組合連合会

事務職員育成プラン実践計画

制定：平成２３年６月
改正：平成２９年２月
改正：平成３１年４月

１．基本方針

今後、本会基本理念達成のため、事務職員一人一人に病院経営を担うための知識や能力がより一層求められることから、全ての事務職員の『基礎能力（主体性・課題発見力・実行力）』『専門的知識』向上を目的として、新人教育と勤務年数や職位、業務内容等に応じた一貫性のある職員教育を実施します。

２．求める事務職員像

新人教育においては、病院事務職員として不可欠な医療的知識と、他職種連携に必要な技能、また、多様な経験を通して広い業務視野を身につけた、ジェネラリストを育成します。

また、その後も継続して『基礎能力』と『専門的知識』の向上を図り、将来の管理職を担うに必要な能力を身につけた職員を育成します。

これらの取り組みを通し、本会が果たすべき役割や機能を理解し、常に目的意識を持って業務改善・改革に当たるとともに、業務及び組織を活性化できる職員を育成します。

３．教育研修プラン

採用後８年間をジェネラリスト育成期間と位置づけ、ジョブローテーションを実施します。また、病院事務職員として不可欠な医療的知識と、他職種との連携に必要な技能習得を目指し、ジェネラリスト育成期間において医事課ＯＪＴを履修させます。

併せて、主体性・課題発見力・実行力等の『基礎能力』の向上を目的に、採用時から一貫した、勤務年数や職位等に応じた『基礎能力研修』体制を構築します。また、担当業務の質向上に不可欠な『専門的知識』の習得を目指し、業務分掌に応じた研修体制を構築します。

４．評価・検証方法

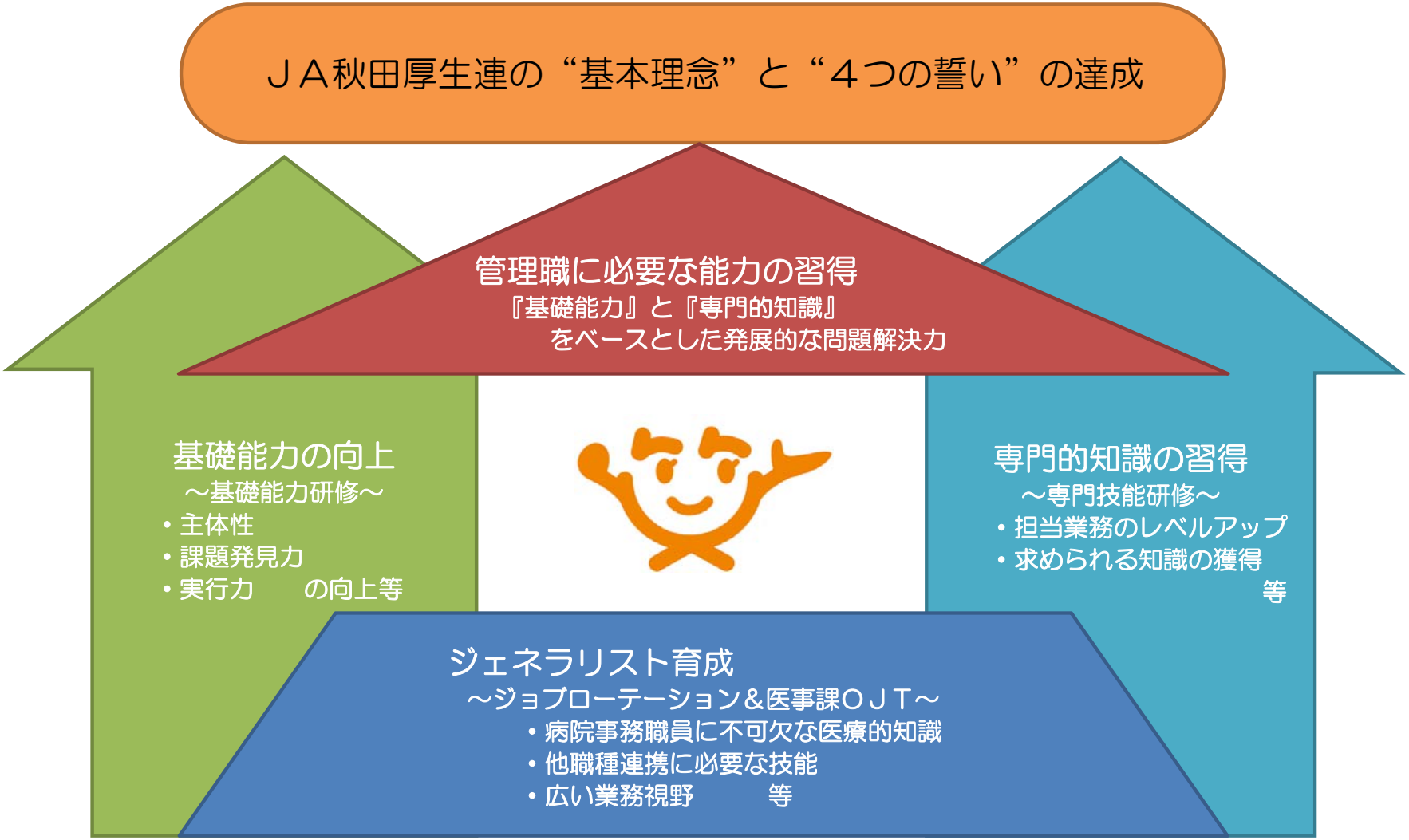
ジェネラリスト育成期間においては、定期的な進捗管理と評価を行い、一人一人にマッチした人材育成に柔軟に対応します。また、その後も職員面談制度等を活用し、本人と上司の共通認識のもと、更に習得すべき能力を明らかにするなど、継続的な育成に繋げていきます。尚、これらの評価は職員育成を目指したものであり、人事的処遇に反映するものではありません。

また、それぞれの教育研修プランの実施状況や課題・効果について、定期的に検証を行う体制を構築します。

＜添付資料＞

〇育成プラン実践計画（イメージ図）
〇職務レベルに応じた到達目標
〇教育研修プランの概要

＜育成プラン実践計画（イメージ）＞



ＪＡ秋田厚生連　事務職員育成プラン

＜職務レベルに応じた到達目標＞

<table>
<tr><th>職層</th><th>対象</th><th>到達目標</th><th>ジェネラリスト育成</th><th>基礎能力研修</th><th>専門技能研修</th></tr>
<tr><td>新人職員</td><td>１～２年目</td><td>・厚生連病院の職員としての自覚、及び業務への目的意識を明確に持てる。
・自身が担当する業務内容、及び他職種の業務内容や価値観を理解できる。</td><td rowspan="2">ジョブローテーション
新人職員各課体験研修
医事課ＯＪＴ</td><td>新人職員研修
＜新人職員基礎＞</td><td rowspan="5">業務分掌
経験年数
に応じた
研修体制</td></tr>
<tr><td rowspan="2">一般職員</td><td>３～８年目</td><td>・個人目標を策定し、達成に向けた計画を立案・実践できる。
・課別目標達成に向け、意見提案や実践ができる。
・新人職員に対し、指導係として的確な指導ができる。
・担当業務遂行のために、他部署・他職種と協同できる。
・患者や地域が病院に望むものを理解できる。</td><td rowspan="2">一般職員研修
＜マネジメント基礎＞</td></tr>
<tr><td>９年目～</td><td>・担当業務の内容に精通し、後輩に対し指導できる。
・業務改善の視点を常に持ち、意見提案できる。</td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td>役付職員</td><td>課長補佐・係長</td><td>・担当業務のリーダーとして、各職員の業務進捗状況を管理できる。
・担当業務の内容に精通し、部下に対し指導できる。
・業務改善の視点を常に持ち、意見提案できる。
・担当課以外の業務も理解し、経営及び病院運営全体の視野から業務改善や将来に向けた提言ができ、実践案を提示できる。</td><td>役付職員研修
＜マネジメント実践＞</td></tr>
<tr><td>管理職員</td><td>次長・課長</td><td>・病院全体の経営戦略を立案し、病院全体に理解を広めることができる。
・病院目標のもと、課全体の目標策定・実践・管理ができる。
・課員個々の目標設定及び達成に対する助言・教育・進捗管理を行い、課員の達成感及びモチベーションを高めることができる。</td><td>管理職員研修
＜マネジメント発展＞</td></tr>
</table>

ＪＡ秋田厚生連　事務職員育成プラン

＜教育研修プランの概要＞　～ジェネラリスト育成（新人教育）～

項目	概要
対象職種	事務職員
対象期間	採用後８年間
研修概要	ジョブローテーションを通して、広い業務視野を身につける。採用１年目を対象に、新人職員各課体験研修を行い、事務組織の理解とジョブローテーションの基盤づくりを行う。 また、医事課ＯＪＴを通して、病院事務職員として不可欠な医療的知識と、他職種との連携に必要な技能を身につける。 これらの取組みを通し、ジェネラリストの育成を目指す。
ジョブローテーション	ジェネラリスト育成期間の内、原則として『３業務２事業所以上』に従事し、広い業務経験を積む。
新人職員各課体験研修	採用１年目を対象に、各課体験研修を実施し、組織・業務の繋がりへの理解及び幅広い視野を習得させる。
医事課ＯＪＴ	ジェネラリスト育成期間のうち、医事課ＯＪＴを必修とする。本研修を通して、医事課業務に必要な基礎的知識を習得し、保険請求業務が実践できる職員を育成する。
評価及び検証	ジェネラリスト育成期間においては、定期的な進捗管理と評価を行い、研修内容に配慮するなど一人一人にマッチした人材育成に柔軟に対応する。 また、研修実施状況、効果及び課題等について、年１回検証を行う。

※添付資料　医事課ＯＪＴ　プログラム
　　医事課ＯＪＴ　教育体制

ＪＡ秋田厚生連　事務職員育成プラン

＜医事課ＯＪＴプログラム＞

1．研修目標　　『 医事課業務に必要な基礎的知識を習得し、保険請求業務が実践できる人材の育成。 』

2．研修スケジュール

	１年次　（基礎的知識の習得）												２年次　（保険請求業務の実践）											
	４月	５月	６月	７月	８月	９月	１０月	１１月	１２月	１月	２月	３月	４月	５月	６月	７月	８月	９月	１０月	１１月	１２月	１月	２月	３月
Ⅰ期　基礎的知識の習得	①	②	③	④	⑤	⑥																		
Ⅱ期　入院担当業務①							⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫												
Ⅲ期　入院担当業務②													⑬	⑭	⑮	⑯	⑰	⑱	⑲	⑳	㉑	㉒	㉓	㉔
主たる配置＜担当部門＞	総合（新患）受付				外来	入院	診療情報	入院（補助的従事）					入院（主体的従事）											
研修進捗の確認・評価				▲			▲					▲			▲			▲			▲			▲

3．研修項目

Ⅰ期	基礎的知識の習得	医事担当職員として業務全般に必要な基礎的知識を身につける。	研修期間	備　考
	・オリエンテーション	医事課ＯＪＴプログラムの概要説明、事務手順（分掌業務、決裁区分）の説明	①	所要：１週間
	・患者接遇	患者対応・電話対応など直接的やりとり	①	所要：２週間
	・端末操作Ⅰ	電子カルテシステム等のシステム概要説明。患者照会、患者登録、保険登録など基本的操作。	①～②	
	・病院体制の理解	チーム医療（他職種が診療に関わりをもっている）の説明、部門見学（他職種との関わり）。	①～②	
	・医療制度のしくみ	保険診療、医療関連法規（医師法・健康保険法・医療法など）。	①～③	集合研修が可能な項目
	・保険制度の理解	健康保険、公費制度について。　＜社保・国保・労災・自賠・生保などの違い、給付割合など＞	①～③	
	・受付業務	新患登録、自動再来受付機対応、案内対応（施設・設備の理解、院内動線の確認）、患者応答（苦情など）。	①～④	
	・端末操作Ⅱ	電子カルテの操作と見方（記事検索、記事参照など）。	②～③	
	・医学知識の学習	医学用語、薬剤、診療行為などについて。（医療行為と診療報酬点数について）	②～④	
	・診療報酬請求のしくみ	診療データ入力からレセプト作成、提出までのながれ。	③～⑥	集合研修が可能な項目
	・点数表等の理解	点数表の見方、解釈。薬効薬価の理解。傷病名の理解。	③～⑥	
	・会計窓口業務	修正、返金手続きなど会計窓口業務全般。未収予防と回収対策。	④	所要：２週間
	・外来実務	患者受付から会計までの外来業務全般。	⑤	所要：１ヵ月
	・ＤＰＣの理解	ＤＰＣ制度の概要説明。コーディング、様式１などについて。	⑤～⑥	
	・端末操作Ⅲ	入院業務で必要とされる基本的操作について（電子カルテ、医事システム、ＤＰＣナビなど）。	⑥	所要：１ヵ月

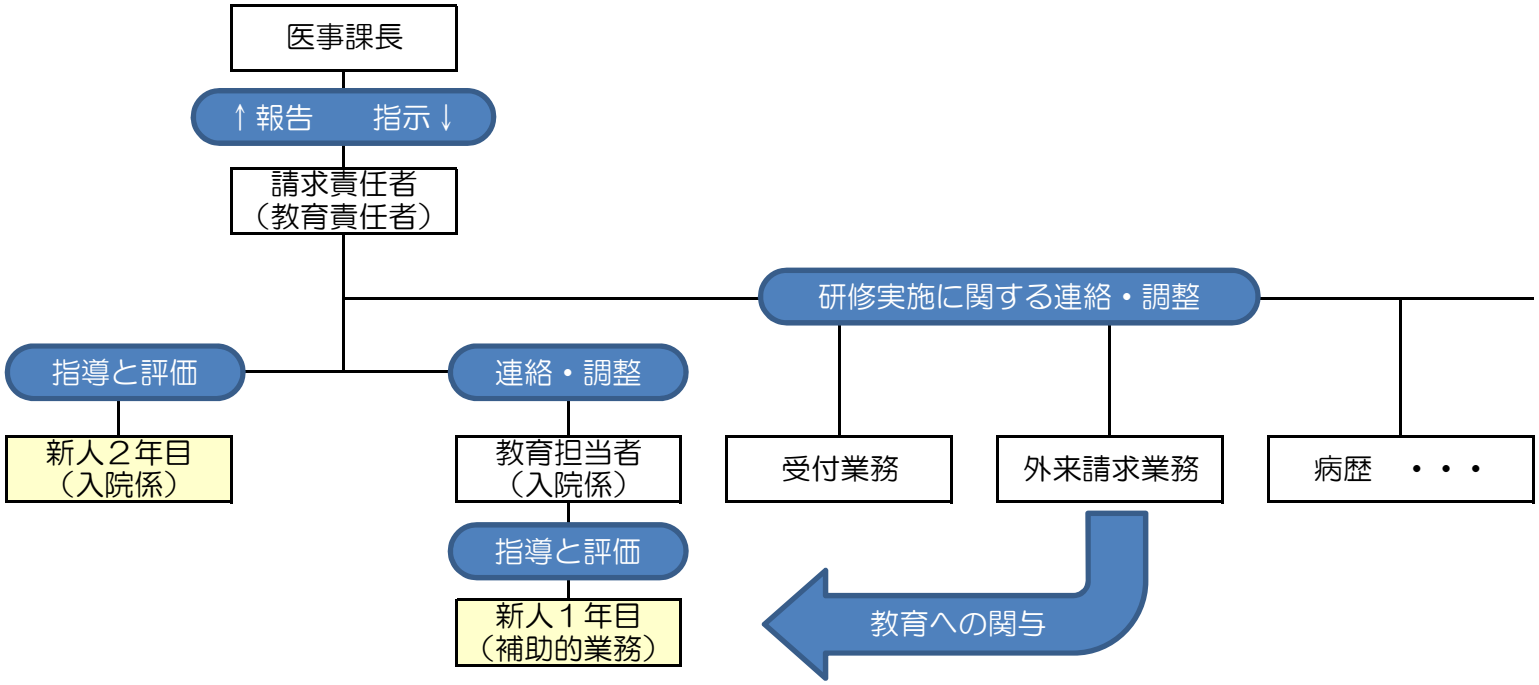
Ⅱ期	入院担当業務①	入院請求業務に補助的に従事し、スキルアップを図る。	研修期間	備　考
	・病歴管理業務	診療録の整理と保管、貸出など病歴管理に関する業務全般。	⑦	所要：２週間
	・診療情報管理業務	疾病分類（ＩＣＤ－１０）、がん登録など診療情報管理に関する業務全般。	⑦	所要：２週間
	・入院実務	入院から退院までの入院業務全般。 教育担当者指導の下、実際に数名の患者を受け持ち、レセプト請求までの業務一連を行う。 スキル習熟度にもよるが、複数の診療科に対応できるよう配慮する。	⑧～⑫	
	・医事統計の理解	平均在院日数、患者数、診療単価などの基本的指標を理解する。	⑧	所要：２週間
		患者数報告などの軽微な日次業務を担当する。	⑧～⑫	

Ⅲ期	入院担当業務②	入院請求業務に主体的に従事しながら、医事管理業務の知識を身につける。	研修期間	備　考
	・入院実務	一つの病棟に担当として配属する。 教育責任者の下、適切な保険請求や請求精度の向上を図る。	⑬～㉔	
	・医療統計業務	医事データの集計、分析、提案、進捗管理などを行う。	⑯～㉑	
	・レセプト管理業務	レセプト請求業務の確認（オンライン請求、返戻、査定など）。	㉒～㉔	
	・施設基準管理業務	施設基準の届出から管理について。	㉒～㉔	

☆	病院研修	院内での職員研修を受講し、知識を身につける。
	・接遇とマナー	接遇の基本（あいさつ、身だしなみ、言葉使い）・文章作成、メール運用、職員心得
	・個人情報保護	個人情報取扱（諸法規、厚生連規定）について
	・医療安全対策	医療安全対策とリスクマネジメントについて（患者間違いなど）
	・院内感染対策	院内感染防止について

ＪＡ秋田厚生連　事務職職員育成プラン

医事課ＯＪＴ　教育体制



～それぞれの役割～

○医事課長	医事課職員の教育に関する統括責任者。 新人の全般的事項について『職員面談』を通して把握し、必要に応じて研修内容等について教育責任者に指示をする。
○請求責任者 （教育責任者）	新人に対する医事課ＯＪＴ実施の責任者。 教育担当者・その他関係者と、医事課ＯＪＴ実施に関する連絡・調整を行う。 新人２年目に対しては、引き続き指導を行うと共に、評価・振り返りを行う。
○教育担当者	新人教育を実践する担当者。教育責任者と連携し、入院請求業務指導を含む教育全般に関与する。 新人１年目に対して、評価・振り返りを行う。
○その他部門関係者	医事課ＯＪＴに関係する全ての部門が新人職員育成に関与し、必要に応じて項目評価を行う。

～基礎能力研修～

項目	概要
対象職種	事務職員
対象期間	１年目から継続
研修概要	常に目的意識を持ち、業務改善を推進し、組織を活性化できる職員育成を目指し、『主体性』『課題発見力』『実行力』の基礎能力向上を図る。 勤務年数や職位等に応じて区分し、それぞれの課題や到達目標に応じた研修会を実施する。 区分に応じて複数の研修を、年度別にローテーションにより実施し、研修機会を増加する。
新人職員研修 （１～２年目）	＜新人職員基礎＞ ・組織、業務の理解 ・帰属意識、論理的思考力の構築
一般職員研修 （３年目～）	＜マネジメント基礎＞ ・新人、後輩指導育成能力の構築 ・時間管理能力の向上
役付職員研修 （係長以上）	＜マネジメント実践＞ ・コミュニケーション能力、コーチング能力の向上 ・リスクマネジメント基礎
管理職員研修 （課長以上）	＜マネジメント応用＞ ・部下育成と指導力 ・全体目標管理、全体業務改善 ・リスクマネジメント
評価及び検証	面談制度を活用し、定期的・継続的に本人・上司の共通認識に基づき、総合的な『仕事の振り返り』により評価を行う。 複数の研修サイクルの区切りごとに、研修成果や課題等について検証を行う。

※添付資料　基礎能力研修体系図

基礎能力研修体系図

新人職員　（組織・業務の理解、帰属意識・論理的思考力の構築）

- 厚生連病院の職員としての自覚を持ち、やりがいや誇りを持つことで帰属意識の醸成
- 若年者の価値観の変化により、欠如していると考えられる能力の向上
- 組織を理解し、業務がどのように繋がっているか幅広い視野の習得

主体性・実行力

↓

一般職員　（マネジメント基礎能力の構築）

- 新人、後輩指導育成能力の構築
  （コミュニケーション能力、コーチング能力の基礎習得
  →チームワークの醸成、モチベーション向上へ）
- 時間管理能力の習得
  （業務の優先順位を意識付け、目標計画設定能力を構築
  →業務を効率化し最終的には業務改善へ）

課題発見力・実行力

↓

役付職員　（実践的なマネジメント能力の習得）

- コミュニケーション能力、コーチング能力の習得
  （様々な立場の集合体を現場で纏めるために、今後必要性は高まる）
- マネジメント基礎能力の習得
  （リスクマネジネントを早くから習得し、日々の業務への活用
  →個人だけではなく、組織全体への定着化を図る）
  （論理的思考力、情報収集整理分析力、実行力の習得）

課題発見力・実行力

↓

管理職員　（発展的なマネジメント能力の習得）

- 部下育成、指導力
  （課員個々の目標設定及び達成への助言、教育、評価）
- 全体の目標管理
- 全体の業務改善
- リスク管理

課題発見力・実行力

↓

「主体性」・「課題発見力」・「実行力」の基礎能力を向上させ、
「専門技能研修」と組み合わせることにより、「発展的な問題解決力」を育成

～専門技能研修～

項目	概要
対象職種	事務職員
対象期間	１年目から継続
研修概要	研修会・伝達会議等の名称を問わず、業務遂行及び質の向上を図る上で必要とされる専門知識や技能の習得を図る。 業務分掌や経験年数等に応じて区分し、諸制度改正や業務改善に伴う新たな取り組みなど、適時適切な研修を実施する。また、必要に応じて外部研修を活用する。
会計研修	基礎研修と応用研修に区分し、経営企画課職員をはじめとした事務職員の会計に関する知識向上を図り、正しい経理知識に基づき、経営状況を的確に把握できる職員を育成する。
医事担当職員研修	初任者と担当者に区分し、診療報酬請求の理解を強化し、増収に向けた具体的な取組みや手段を検討し、実行できる職員を育成する。
医師事務作業補助研修	医師事務作業補助者を対象とし、医師の負担軽減を担う職員の育成、並びにスキルアップを図る。
自費未収研修	自費未収対策に関連する職員を対象とし、現状と課題への理解を通し、発生抑制、院内連携強化等に資する職員を育成する。
その他	本所各部室において、病院で担当業務を遂行する上で必要とされる専門知識を把握し、研修会等の名称を問わず、専門技能伝達の機会を構築し、事務職員の専門性を高める。
評価及び検証	面談制度を活用し、定期的・継続的に本人・上司の共通認識に基づき、総合的な『仕事の振り返り』により評価を行う。 事業計画策定に合わせて、検証を行うと共に、必要な研修体制を構築する。