



病院には どんな仕事があるのかな？

病院は、病める人を社会復帰させることを目的とし、医師をはじめとする多くの職員の連携と協力による「チーム医療」に取り組んでいます。病院の中には、さまざまな業務があります。

医局・看護部・薬剤部・検査科・栄養管理室・放射線科・リハビリテーション科・臨床工学科・事務部・地域連携室などで働いている専門職種がチーム組んで、それぞれの専門分野での経験や知識、技術を集約して、患者さんに最も適した最新の治療にあたっています。

また、適切なアドバイスや必要な情報提供を行って早期社会復帰への手助けをしています。

FILE: 14 電子カルテヘルプデスク

Electronic medical record help desk

働いている方に
INTERVIEW

電子カルテヘルプデスクの仕事

～ ヘルプデスク・田中さんに聞いてみた～

ヘルプデスクについて

私たちヘルプデスクは、院内で使用している電子カルテ端末の管理や、電子カルテに関する事の問い合わせ窓口としての業務、トラブル発生時の一時対応窓口業務をしています。

病院職員相手の対応が多く、患者さんと直接お話をさせていただく機会は殆どありませんが、病院内でパソコンやプリンターを運んでいたり、機械を前に作業したりしている姿を見かけた事がある方もいらっしゃるのではないかと思います。

業務内容について

ヘルプデスクの主な業務内容は、日々、電子カルテを使う中で職員が感じる様々な「困ったこと」に対する解決方法の調査や、電子カルテで使用している資源の管理です。資源の管理に関しては、機械類のハードウェア、システムなどのソフトウェアの両方に関わっています。

ハードウェアの管理では、電子カルテで使用する機器類（パソコン、プリンターやバーコードリーダーなどの周辺機器）がなるべく不足しないように、故障した機器についての連絡があれば、故障原因の切り分けを行い、機器の交換から修理依頼、修理後の機器を再び使用できるようにするための設定をしています。

ソフトウェアの管理では、電子カルテを使用する上で必要な各種データの作成や、使いやすい画面の設定をしています。

診察の際に患者さんにお渡しする書類や、職員が患者さんに安心してケアを受けていただくために使用しているチェックリストや手順書などの原案を担当者から受け取って文書化し、電子カルテのある場所ではいつでも確認できるようにしておくのも、私たちの仕事です。

企画課事務助手
田中 亜希子



ヘルプデスクメンバー（左から田中、笹後）

医療職からの問い合わせ内容は多岐に渡っており、未だに初めて対応する内容も多く戸惑うこともあります。問い合わせをしてきている職員の手を止める時間を最小限でとどめたり、トラブルが発生した時に拡大させることの無いよう、日々奮闘しています。

時には緊急を要する対応を求められることもあり、迅速な判断と対応を行わなければならない時があります。難しいと感じることも多いですが、その分、とてもやりがいを感じられる仕事だと思います。

問い合わせの原因によっては自分の力だけでは解決できないこともあり、業者さんへの状況説明や対応依頼など、周りの方に助けていただくこともあります。

自分の力不足を感じることもありますが、一つ一つの経験から学ぶことや、業者さんに教えていただくことも多く勉強になっています。

今後の目標

ヘルプデスクは裏方ではありますが、職員の日々の業務を支えることで、患者さんが病院で過ごされる時間を支えることにもなる、大事な仕事だと思っています。

電子カルテだけでなく、病院業務を支えるために必要な技術の習得を含め、自分自身の知識をより深めていくと共に、職員が日々の業務をスムーズに行えるよう、縁の下の力持ちとしてこれからも励んでいきます。