

# 医療事務員に求められる資質と課題

～瀬戸市および尾張旭市において～

A Study of Qualities Required of Medical Clerks and their Issues  
- In Seto and Owariasahi -

山下 真弓

西川 三恵子

Mayumi Yamashita

Mieko Nishikawa

## 目次

- I. はじめに
- II. 調査方法
- III. 調査結果の概要
- IV. 考察
- V. おわりに

**キーワード：医療事務員，医療秘書，人材教育**

## I. はじめに

われわれは一昨年、名古屋経営短期大学（以下、本学と略す）のメディカル情報コース卒業生に対して『職場における実態調査と教育の効果』<sup>1)</sup>の調査を行ない、現在の医療現場においては「医療」と「介護」を併せて行なう医療機関が増加していることが明らかとなったことや、さらに、知識や技術だけに固執するのではなく、コミュニケーション能力が強く求められていることを論述した。

厚生労働省における医療事務関係従事者の訓練モデルカリキュラム<sup>2)</sup>においても、その仕上がり像は、職場におけるコミュニケーションを図り、接客によるサービス向上に努め、受付、

案内、会計業務、保険請求、統計業等についてパソコンによる事務手続きができることとされている。

そこで本年度は、医療機関からみた医療事務の実態や医療事務員に求められる資質・能力について、本学周辺地域の医療機関を対象とした調査を実施し、その調査結果の中から、医療現場の現状把握や、本学が担うべき実務教育について若干の考察を試みた。

## II. 調査方法

### 1) 調査対象

本調査は、瀬戸旭医師会、瀬戸歯科医師会、尾張旭歯科医師会に所属する医療機関のうち198所に、調査用紙1部を、挨拶状および返信用封筒とともに郵送し、記入のうえ返送を依頼した。

調査対象の内訳は、表-1のとおりである。

表-1

医科診療所・歯科診療所	193
病院	5

### 2) 調査内容

調査内容の概要は、医療機関の種類・規模、医療事務員の構成、医療事務員の業務内容、医療事務員に必要な知識・スキル・資質についてであり、詳細は表-2に示したとおりである。質問項目はいずれも本学が行っている医療事務教育に関することに集中した内容で調査を行った。

表-2

1.医療機関について
種類・病床数・診療科・医療事務員の構成
2.医療事務員の業務について
医事関連業務内容・一般事務業務内容・秘書業務内容
医療事務員に必要な知識
3.コンピュータ操作について
医療事務員に必要なスキル・電子カルテ知識の必要性
4.医療事務員の資質について

### 3) 調査方法

①調査時期：2008年12月5日に質問紙を郵送し、同年12月20日を回収期限として設定した。ただし実際に回収が終了したのは2009年1月10日であり、これら遅延分も有効回答に含めた。

②調査内容および手続き：医療機関ごとに1通を送付した。質問の回答形式は、選択式と記述式の両方が含まれている。

③発送・回収数：回収した調査票43通はすべて有効回答であった。よって、有効回収率は21.7%であった（表-3）。

表-3

		備考
医科診療所	27	
歯科診療所	11	
病院	5	(一般病院4・特定機能病院1)
合計	43	

### Ⅲ. 調査結果の概要

#### 1) 医事関連業務について

医療事務員が行う医療関連業務として、診療と保険に関する業務内容について日頃どの程度の頻度で行っているかをたずねたもので、「必ずある」と「しばしばある」の合計を見た場合、共通して最も頻度が高いのは「受付窓口業務」と「会計窓口業務」で、いずれの機関でも100%であった。次いで頻度が高いのは「点数算定およびレセプト作成作業」で病院と歯科診療所においては100%、医科診療所においては88.9%。「患者の案内」では病院と歯科診療所においては100%、医科診療所においては77.8%であった(図-1(1)・図-1(2)・図-1(3))。

図-1(1)

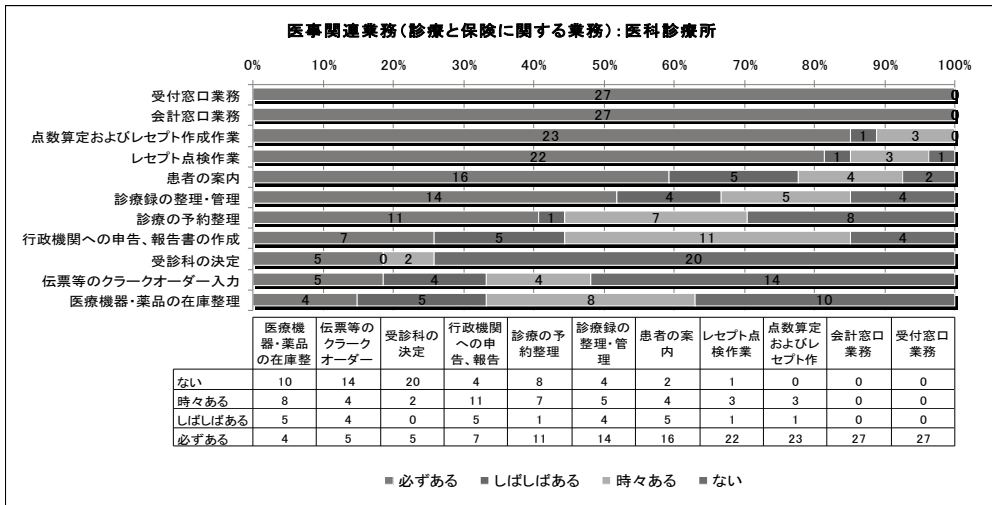


図-1(2)

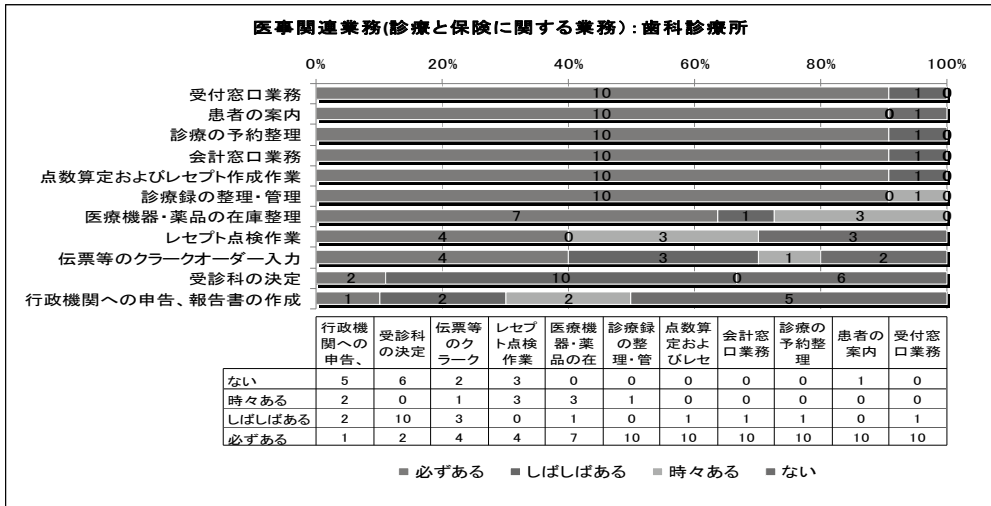
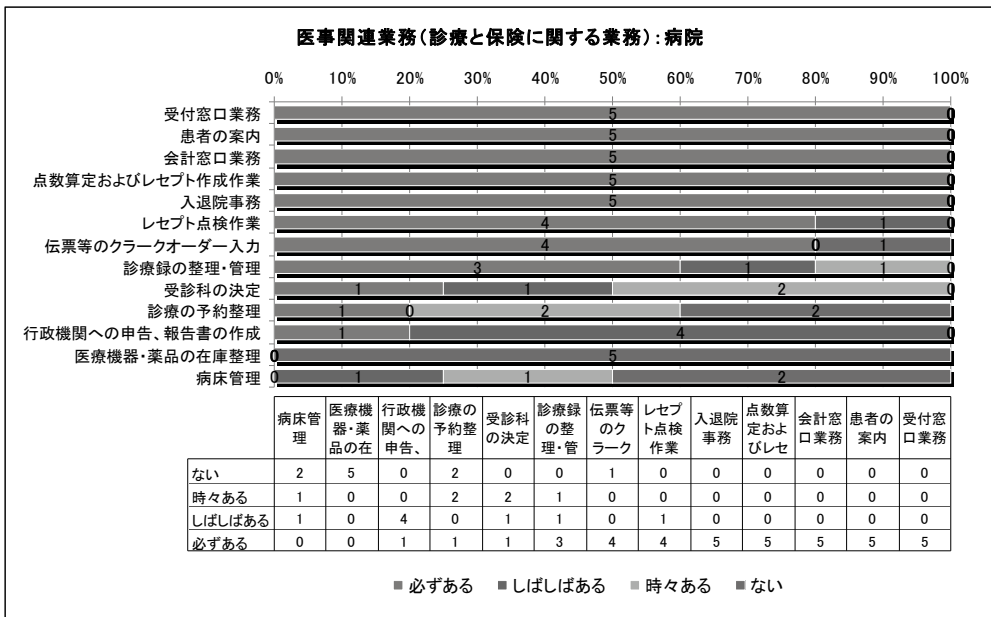


図1-(3)



2) 一般事務業務について

一般事務業務の中で頻度が高いものの上位はいずれの医療機関においても「電話応対」「コンピュータ操作」「来客応対」であった(図-2(1)・図-2(2)・図-3)。

図-2(1)

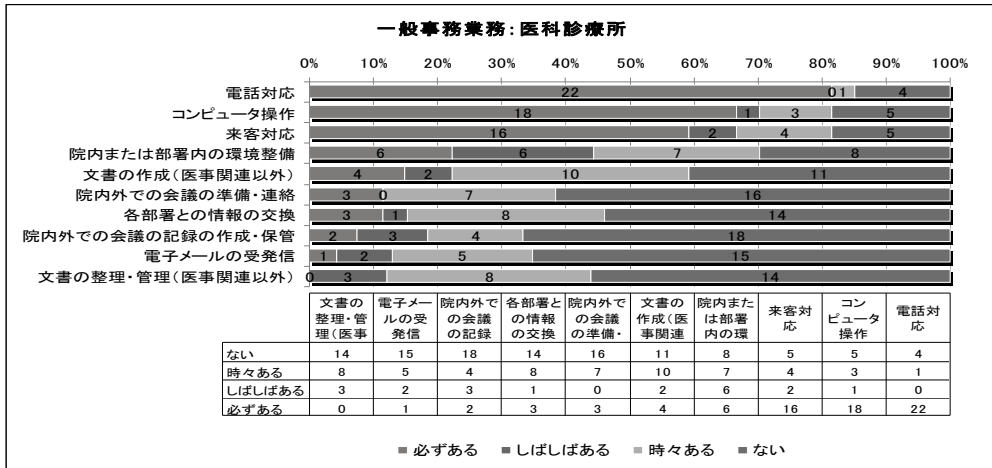


図-2(2)

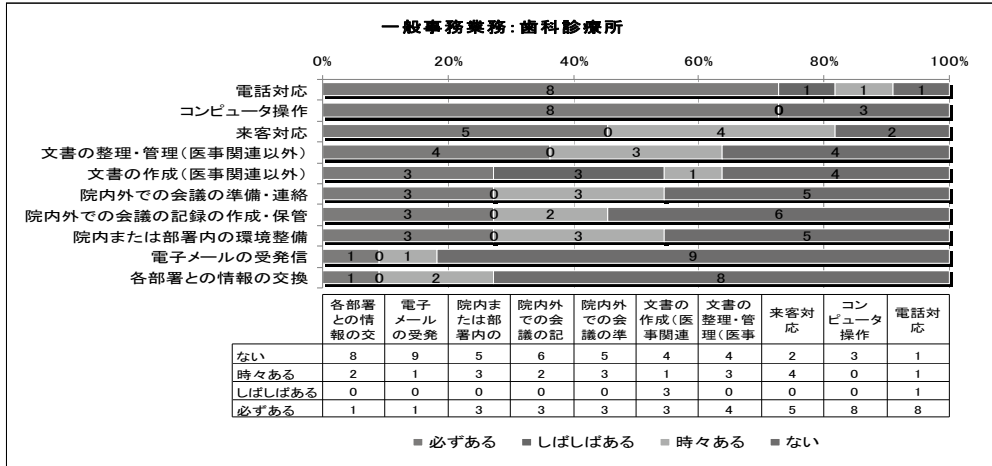
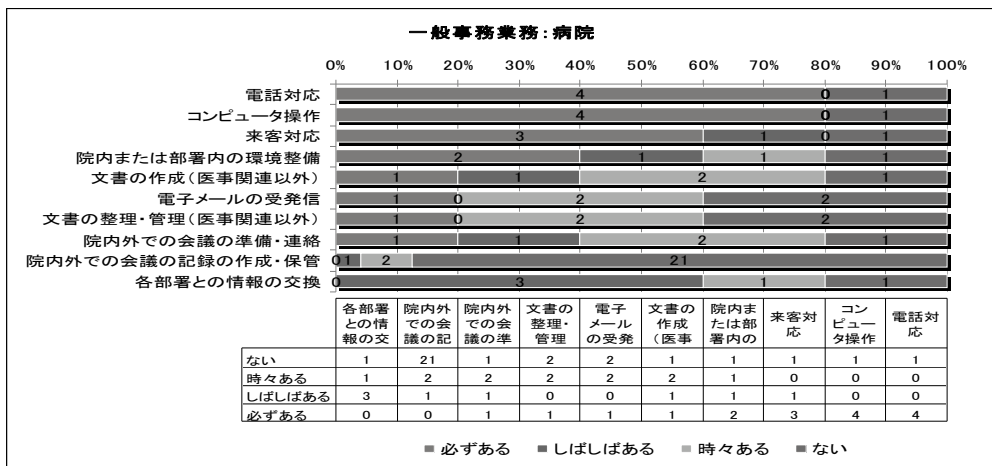


図-2(3)



3) 医療秘書業務について

医療秘書業務については、医科診療所および歯科診療所と病院とでは、異なる傾向が見られる。この項目であげた秘書業務は両診療所においては、「必ずある」と「しばしばある」と「時々ある」を合計しても50%に達するものはないが、病院においては、「診断書等文書作成補助・診療録代行入力等」と「診療・研究に必要な文献資料の収集・整理」の頻度が高い。診療所と病院で顕著な違いが認められた（図-3(1)・図-3(2)・図-3(3)）。

図-3(1)

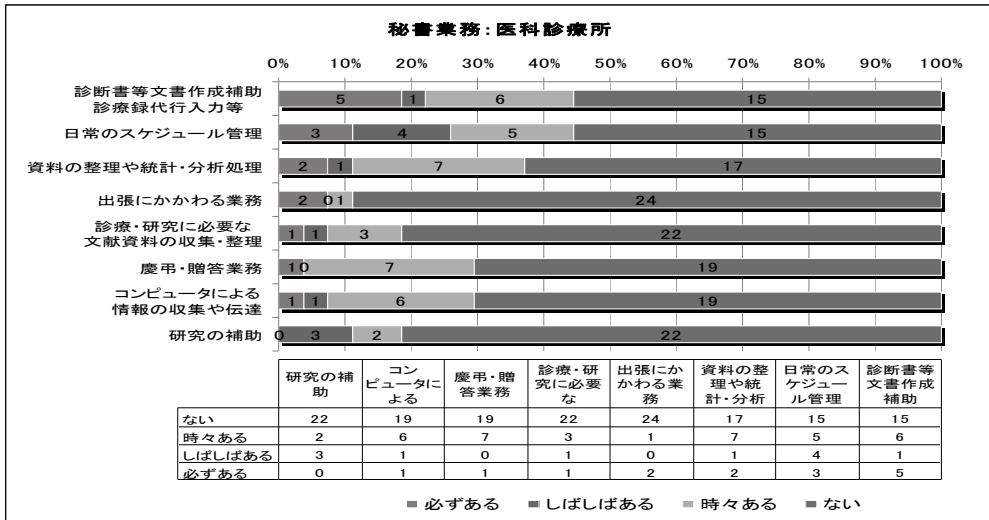


図-3(2)

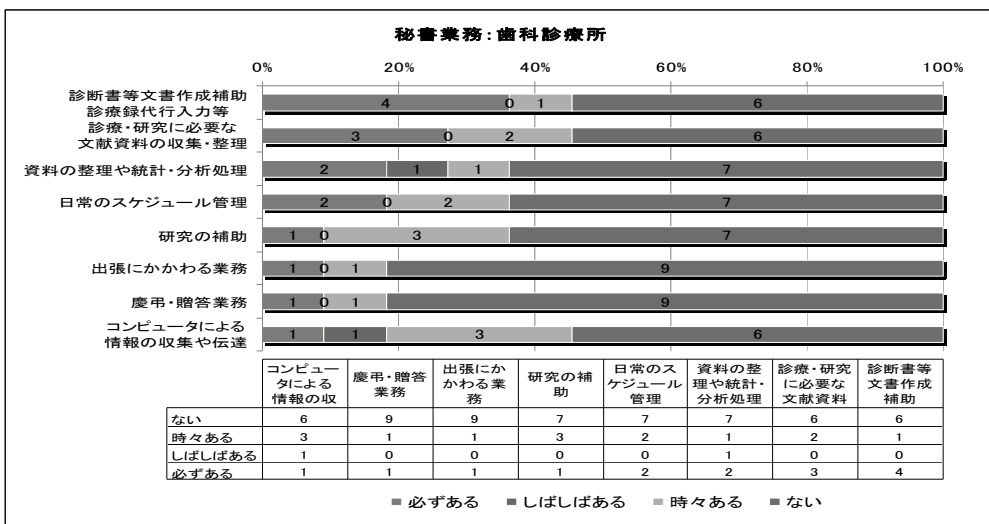
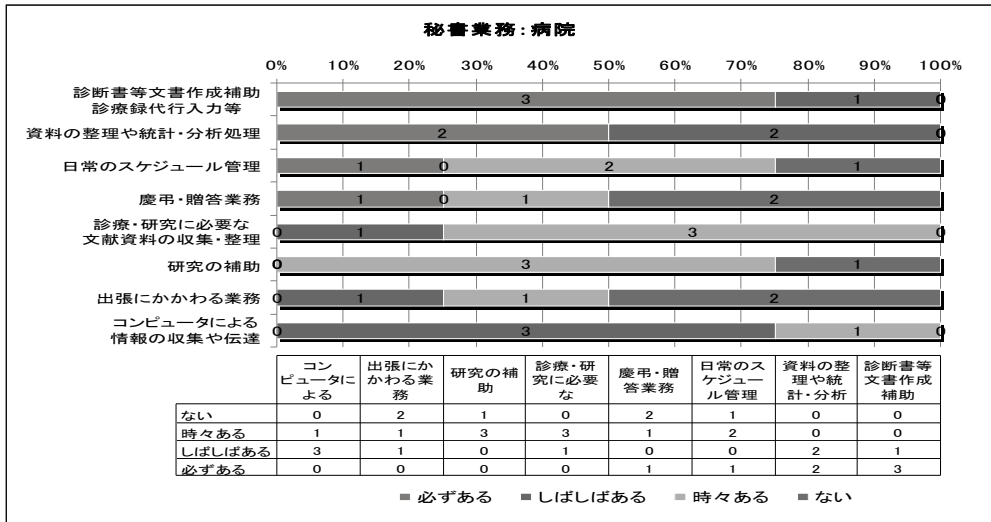


図-3(3)



4) 医療事務員に必要な知識について

ここであげた知識は医科診療所と病院ではいずれも必要性が高い。特に医療機関特有の知識である「医療保険制度の知識」「診療報酬請求の知識」は「大いに必要」と「必要」を合計すると100%であった。「医療関連法規の知識」は病院では100%、医科診療所では85%であった。「介護保険の知識」は「大いに必要」と「必要」を合計すると病院は100%、医科診療所は74.1%であった。医療機関特有でない知識の中では、「サービス接遇の知識」が医科診療所と病院で「大いに必要」と「必要」を合計すると100%、歯科診療所では91%であった。また、「コンピュータの知識」が病院で100%、医科診療所で85.2%、歯科診療所で81.8%であった(図-4(1)・図-4(2)・図-4(3))。

図-4(1)

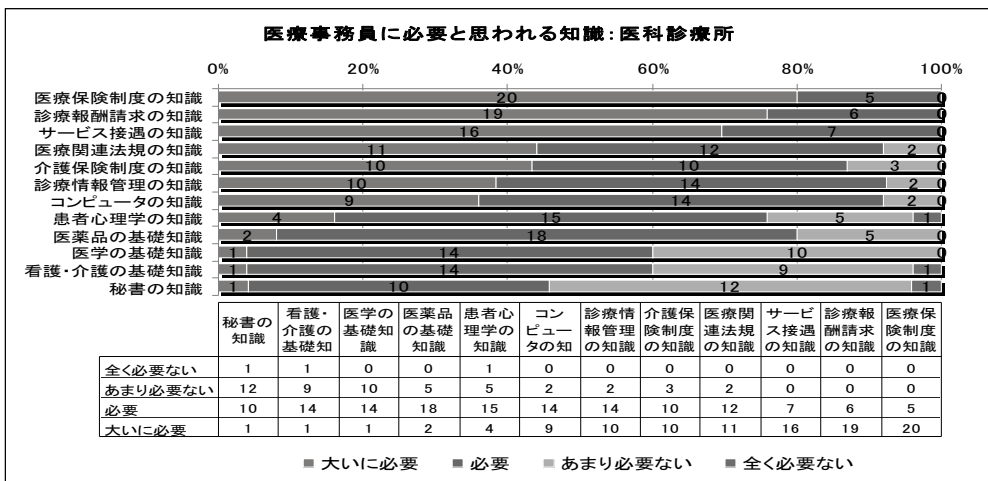


図-4(2)

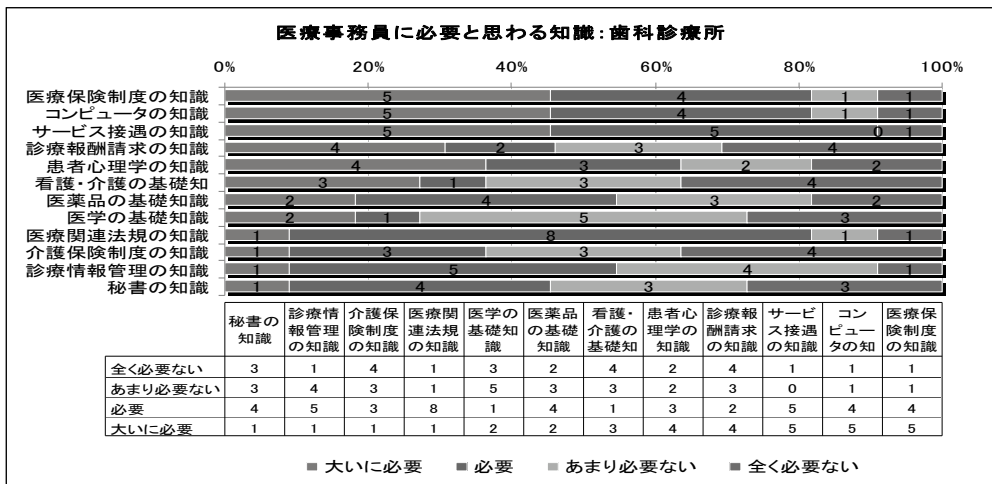
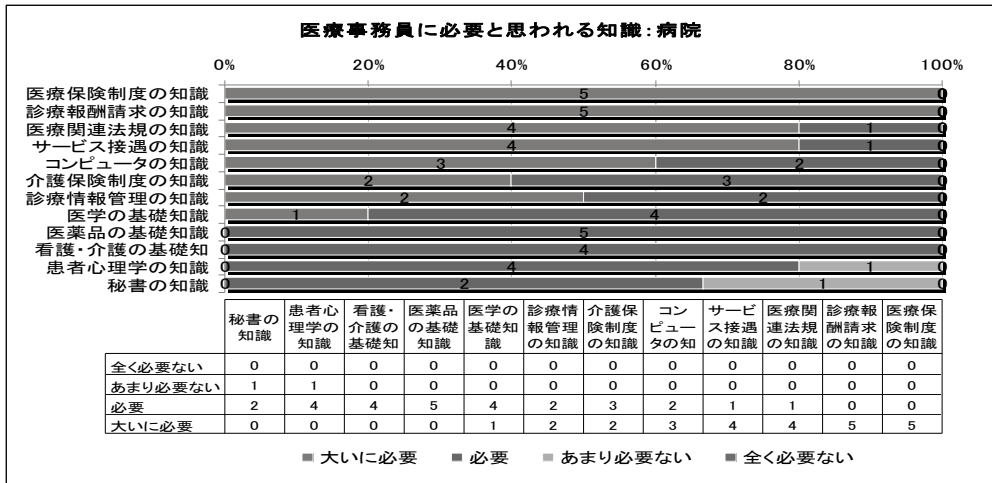


図-4(3)



5) コンピュータ操作を伴う業務について

医療事務員として必要なコンピュータスキルについてみると、医科診療所と病院では「医科レセプト作成」が「大いに必要」と「必要」の合計が100%であった。病院では「電子カルテ」が「大いに必要」と「必要」の合計が100%であった。また、「介護レセプト作成」は特に病院で必要性が高く、「大いに必要」と「必要」の合計が100%であった。歯科診療所では「大いに必要」と「必要」をあわせても70%を超える項目はなかった（図-5(1)・図-5(2)・図-5(3)）。



図-5(1)

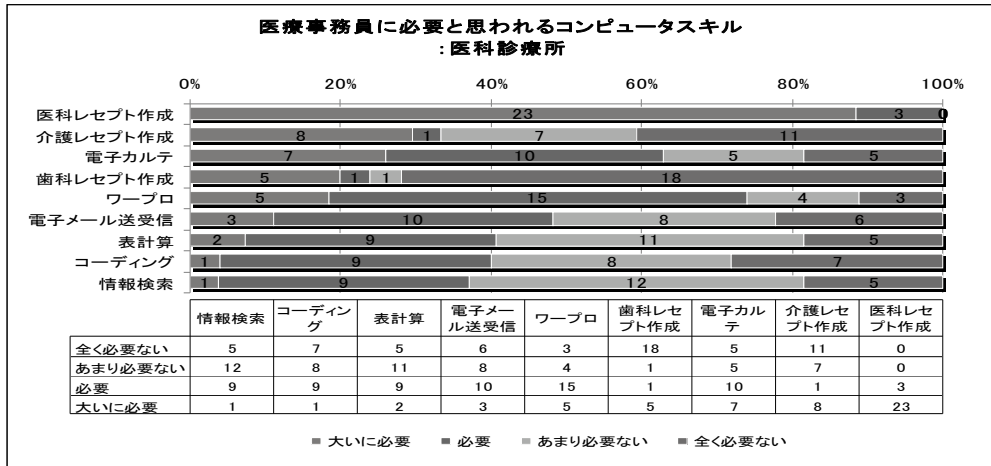


図-5(2)

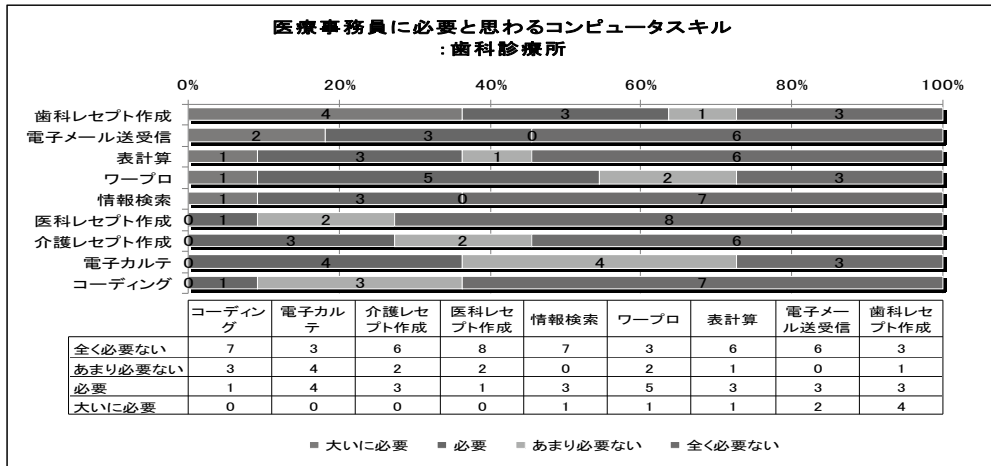
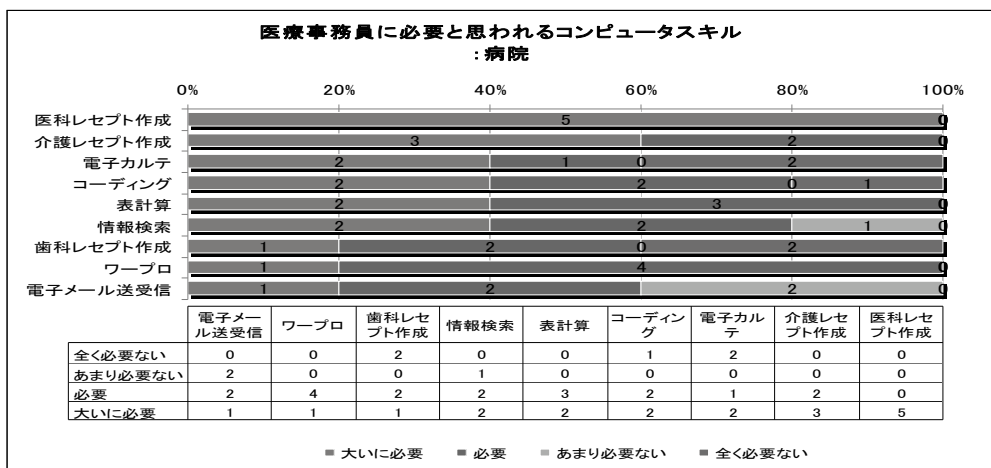


図-5(3)



6) 電子カルテシステムについて

必要性については「知識のみでよい」と「特に必要ない」を合計すると53%と半数を超えるが、在学中の教育の必要性では「強く在学中に学ぶことを望む」と「できれば在学中に学ぶことを望む」の合計が56%であり、在学中に何らかの教育を望む割合が半数を超えている（図-6(1)・図-6(2)）。

図-6(1)

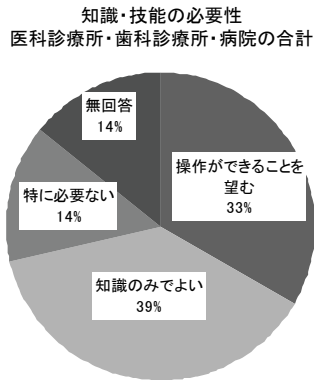
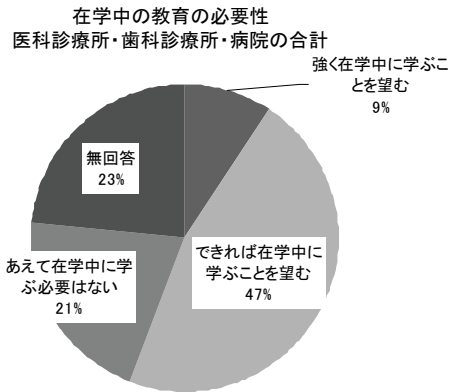


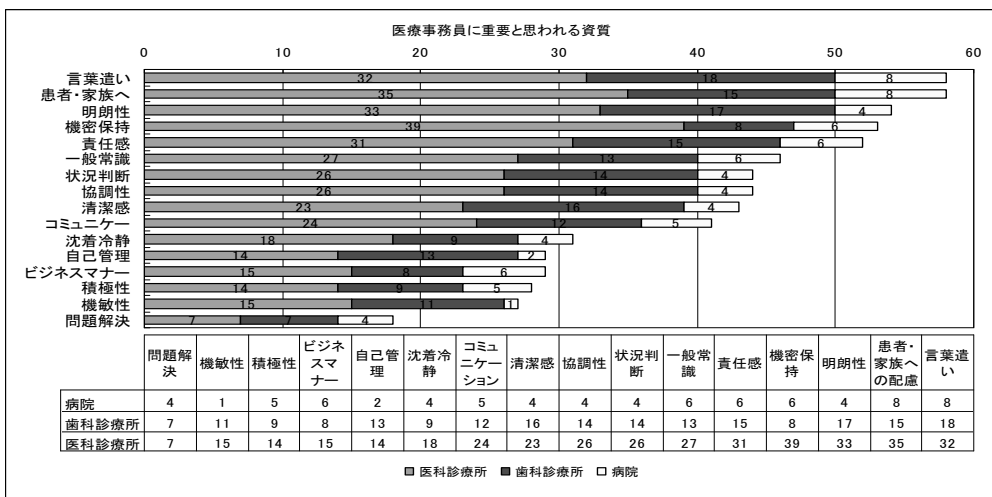
図-6(2)



7) 医療事務員の資質について

16項目の資質について、医療事務員として特に重要と判断される項目には「◎」、重要と判断される項目には「○」とし、複数回答可とした。「◎」=2点「○」=1点として数値化した結果、数値が高い項目は医科診療所においては「機密保持」「患者・家族への配慮」「明朗性」と続き、歯科診療所においては「言葉づかい」「明朗性」「清潔感」と続き、病院においては「言葉遣い」「患者・家族への配慮」と続く（図-7）。

図-7



#### IV. 考察

本稿は、瀬戸・尾張旭地区の医療機関を対象とした調査結果であるが、その現状について以下のことを指摘できると思われる。

- ① 医療機関に患者が訪れた際の最初の接点「受付窓口業務」と最後の接点「会計窓口業務」は医療事務員の必須の業務であり、次いで頻度の高い「点数算定およびレセプト点検作業」と併せて業務の両輪となっている。窓口業務を遂行する能力と事務処理能力を併せ持つ医療事務員の養成の重要性を再認識するところである。
- ② 一般事務業務の頻度上位を見ると、「必ずある」と「しばしばある」の合計が「電話対応」においては病院で100%、歯科診療所で81.8%、医科診療所で81.5%であり、一昨年の卒業生に対する調査<sup>3)</sup>における教育の必要性の項目で「電話対応」「言葉づかい」が1・2位であったことの根拠が示されたものであるといえる。教育の中で引き続き重きをおくべき点と考えられる。
- ③ 医療事務員が行う医療秘書または秘書業務は医療事務業務および一般事務業務と比較するとその頻度が全般的に低く、これは特に医科診療所と歯科診療所で顕著である。診療所においては、医療秘書業務にあたる場面が少ないと解釈できる。また、医療秘書の業務遂行には相当な医療・医学に対する知識と執務経験が必要と考えられ、病院では医療事務員と医療秘書の役割分担が明確にされていると考えられる。本学メディカル情報コースの卒業生は診療所で勤務することが多い現状から、本務である医療事務の能力向上を重視すべきと考えられる。
- ④ 医療事務員に必要な知識については、「医療保険制度の知識」「診療報酬請求の知識」「サービス接遇の知識」が上位を占めていて、考察①に示した頻度の高い業務を遂行するために必要な知識である。次いで「介護保険」の知識が高いことは、医療機関での介護業務の増加を裏付けている。本学ではより医療事務に学習時間を充てるため介護事務の科目を廃止したが、これについては再考を要すると考えられる。
- ⑤ 「コンピュータ操作の知識」についての必要性も高い。本学では「情報リテラシー」を必修科目と定めているが、医事コンピュータ操作だけでなく、パソコン操作を行う実習科目をより熱心に履修させる必要を感じる。
- ⑥ 「電子カルテシステム」については在学中に教育をすることを望む医療機関が半数を超えている。「レセコン」と「電子カルテ」の連動を視野に入れ、現在開講している「電子カルテ演習」でシステムの全体像とその中で医療事務員が分担する部分をより明確に教育する必要がある。
- ⑦ 医療事務員にとって重要な資質では、「言葉づかい」「患者・家族への配慮」「機密保持」「明朗性」「責任感」が高数値であった。事務処理能力と併せてコミュニケーション能力、気配り等の能力の重要性が示された。また、机上の学習だけでは培うことがで

きない「明朗性」「積極性」等についても重要性を意識づけさせるよう導くことが必要と考えられる。

## V. おわりに

以上は、本学近郊の医療機関に焦点を当て、その実態を明らかにし、さらに課題や将来展望などについて探求するための基礎的作業として実施した調査結果である。

もちろん、この結果だけでは本学近郊の医療機関における医療事務員の職務の実態を明らかにすることは出来ないが、わずかではあるが、本学教育におけるいくつかの課題などを読み取ることが出来たことは確かである。

医療機関の種類によって職務内容の違いが若干見受けられるが、求められる能力の原点はコミュニケーション能力と事務処理能力をともに兼ね備えたものであるといえる。

本学のメディカル情報コースでは2007年度から全国大学実務協会の秘書士（メディカル秘書）の資格が取得できるカリキュラムを構築し、コミュニケーション能力の育成を図るべく努力している。また、従来設定していた「医療事務Ⅰ・Ⅱ」に加え2009年度から「医療事務検定講座Ⅰ・Ⅱ」を新設し医療事務教育にかける時間を増やした。

医療機関が求める人材像は時代とともに少しずつ変化していくのであろうが、これからも時代に即した教育を目指し、医療現場に求められる人材の育成に貢献していきたいと考えている。

## 謝辞

擧筆に当たり、ご多忙のなか本調査に快くご協力くださった瀬戸旭医師会、瀬戸歯科医師会、尾張旭歯科医師会の先生方に対して心より御礼感謝の意を表します。

## 【注】

1) 山下真弓・西川三恵子（2007）職場における実態調査と教育の効果 名古屋経営短期大学 紀要第48号 名古屋経営短期大学

2) 厚生労働省 訓練モデルカリキュラム [http://www.mhlw.go.jp/bunya/mouryoku/job\\_car\\_d01/x.s/23.xls](http://www.mhlw.go.jp/bunya/mouryoku/job_car_d01/x.s/23.xls) 09.1.27

3) 1)と同じ

## 【参考文献】

1) 医療秘書教育学術研修委員会（2006）『医療秘書の実態調査』報告書 医療秘書教育全国協議会

2) 川崎医療福祉大学医療秘書学研究会（2009）わが国における医療秘書職の実態調査 医療秘書学研究会