

# 職場における実態調査と教育の効果

メディカル情報コース卒業生の場合

On the Investigation of actual conditions on the workplace  
and Educational effect

山下 真弓

西川 三恵子

YAMASHITA, Mayumi

NISHIKAWA, Mieko

## 目次

- . はじめに
- . 調査方法
- . 調査結果の概要
- . 考察
- . おわりに

キーワード：医療事務, 短大教育

## 1. はじめに

現代社会を取り巻く環境はIT化の波が押し寄せていることは周知の事実である。この社会的にも経済的にも急変する状況に対応するため、実務教育を担う名古屋経営短期大学(以下、本学と略す)においても幅広い分野の業種・職種の人材育成に取り組んできている。

本学は昭和40年に名古屋女子商科短大として創立され、ビジネスの実務教育に長年携わってきたが、社会ニーズに対応すべく、昭和63年には経営情報学科を併設し、平成13年度より経営情報学科の中にメディカル情報コースを設けるなどさまざまな改組を展開しており、教育現場にあってはコース卒業生が勤務する企業のニーズをいかに融合させるかが大きな課題であると考えられる。

そのメディカル情報コースも卒業生を輩して5年が経過した今、実際にビジネスの現場に立ち、日々の業務を進める中で感じている業務の実態について把握し、今後の本学教育のあり方についての一資を供するための基礎的作業として、コース卒業生を対象としたアンケート調査を実施した。

本稿では、その調査結果の中から、どのような資質や技能が求められ、卒業生たちが自己啓発を行っているかの実態を把握し若干の考察を試みた。

## 2. 調査方法

### 1) 調査対象

本調査は、本学経営情報学科メディカル情報コースの卒業生 130 名を対象に、調査用紙 1 部を、挨拶状および返信用封筒とともに同封して郵送し、記入のうえ返送するよう依頼した。

なお、卒業生は平成 14 年度卒業から平成 17 年度卒業までの 5 年に及び、その内訳は表 - 1 のとおりである。

表 - 1

卒業年度	14 年度	15 年度	16 年度	17 年度	合計
配布数	32	35	36	27	130

### 2) 調査内容

調査内容の概要は、卒業後に従事した勤務形態、業務内容、使用する事務機器・ソフト、在学中の資格取得、卒業後の資格取得、在学中の履修科目、卒業後に感じた必要科目についてなど、詳細は表 - 2 に示したとおり、多岐にわたるものであった。

表 - 2

	調査内容
1	卒業年度
2	卒業後の就業状況 医療機関、医療機関以外に分け業種、形態
3	仕事の内容による頻度
4	仕事で使用する機器・ソフトの使用頻度
5	好きな仕事と嫌いな仕事
6	卒業時点の取得資格
7	卒業後の取得資格
8	仕事に役立っていると思われる資格
9	仕事に役立っていないと思われる資格
10	在学中に学習した科目に対する興味・関心の度合い
11	コースの教育内容について 科目による必要性
12	自由記述 後輩へのアドバイス・学生時代の感想等

### 3) 調査方法

調査時期:平成 18 年 11 月 20 日に質問紙を郵送し、同年 12 月 10 日を投函期限として設定した。ただし実際に回収が終了したのは平成 19 年 1 月 16 日であり、これら遅延分も有効回答に含めた。

調査内容および手続き:メディカル情報コースの卒業生全員に送付した。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。

発送・回収数:回収した調査票 25 通のうち、2 通は医療機関と医療機関以外の両方に勤務経験があり、有効回答は一部の項目について 25 通とみなした。よって、有効回収率は 100%であった(表 - 3)。

表 - 3

発送数	不着数	配達数	回収数	回収率
130 通	5 通	125 通	25 通	20%

### 3. 調査結果の概要

#### 1) 卒業後の就業状況について

回答を寄せた学生のうち卒業後に医療機関に正規職員(正社員)として就業した卒業生は 16 名であり、医療機関以外に正社員(正規職員)として就業した卒業生は全体で 6 名であり、非正規職員(正社員)は医療機関が 3 名、医療機関以外が 2 名であった(表 - 4)。

調査に協力してくれた卒業生については、4 分の 3 が医療機関で勤務しており、そのうち 8 割以上が正規職員として勤務していることから、専門就職率が高いことが明らかである。自由記述によると医療機関内で唯一の正規職員である者(1 名) 部署内で唯一の正規職員である者(1 名)がいる。ある程度責任ある立場で専門職に従事している卒業生が多いと言える。また、医療機関以外に就職した 8 名のうち 2 名は医療機関に転職しており、短大で学んだことを生かした職に就くことを望む傾向が強いと考えられる。

今回の調査では、回収率が 20% であったため、卒業生の就業状況の全体像を把握することができると言いがたいが、医療機関に従事する者の状況はある程度推察できると考える。医療機関以外に従事するものについては、絶対数が少ないため、今回の調査では結果は参考程度と受け止めるものとする。

表 - 4

就業状況	計	正規職員	非正規職員
医療機関	19	16	3
医療機関以外	8	6	2
計	27	22	5

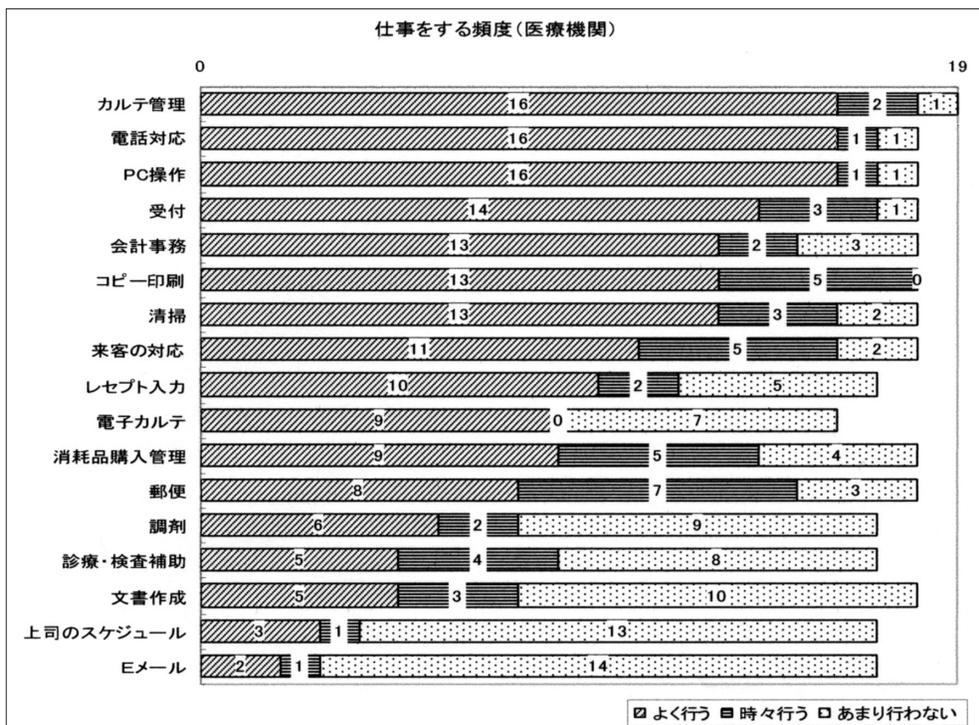
うち 2 名は医療機関に転職

2) 仕事の内容について

(1) 医療機関従事者の日常業務の頻度

医療機関で日常行われる仕事について頻度の高いものからあげると(3段階評価)「カルテ管理」「電話対応」「PC操作」が顕著であり、以下「受付」「会計事務」などが上位にあがった(グラフ-1)。次いで「レセプト入力」「電子カルテ入力」次いで高い頻度で行われていることが明らかとなった。

グラフ-1



(2) 医療機関以外に従事した者の日常業務の頻度

医療機関以外で日常に行われる仕事について頻度の高いものからあげると(3段階評価)「コピー・印刷」「電話対応」が顕著であり、以下「PC操作」「来客対応」「清掃」などが上位にあがった。

以上のことから、医療機関従事者はより専門性の高い仕事内容をこなしているといえる。また、「電話対応」・「PC操作」がどの業種においても集中的に行われていることが明らかであり、業種を問わず必要性の高いものであることが考えられる。このことは注目すべきことである。

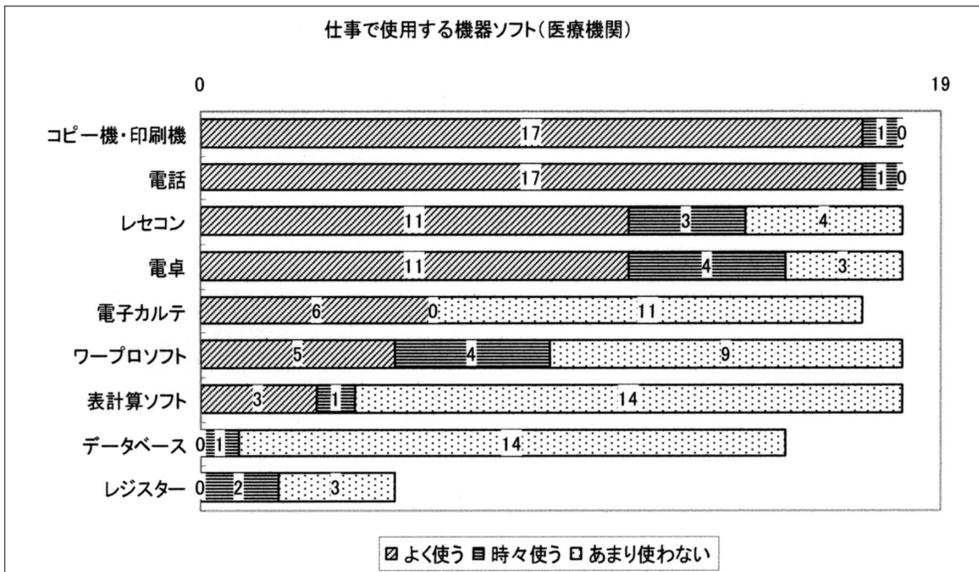
また、その他の自由記述においては、医療機関従事者からは「小さな病院ではドクターの私用もこなさなければならない」との回答が寄せられ、現場の実態を窺い知ることができた。

3) 事務機器・ソフトについて

(1) 医療機関従事者の日常業務で使用する事務機器・ソフトの頻度

医療機関で日常使用される機器・ソフトについて頻度の高いものからあげると(3段階評価)、「電話」「コピー・印刷機」が顕著であり、以下「電卓」「レセコン」などが上位にあがった(グラフ-2)。

グラフ-2



(2) 医療機関以外に従事した者の日常業務で使用する事務機器・ソフトの頻度

医療機関以外で日常使用される機器・ソフトについて頻度の高いものからあげると(3段階評価)、「電話」「コピー・印刷機」「電卓」が顕著であり、以下「ワープロソフト」「表計算ソフト」などが上位にあがった。

以上のことから、電話を使った通信業務、コピー・印刷などの雑務、計算などの基本的な事務業務がどの業種においても集中的に行われていることが明らかである。

(3) 仕事について

卒業生それぞれに、好き(得意)な仕事、嫌い(苦手)な仕事について自由記述で尋ねたところ、医療機関に従事する者の場合、好き(得意)な仕事には「接客」「受付」「レセプト作成」「PC文書作成」「清掃」、嫌い(苦手)な仕事には「電話対応」「クレーム対応」「レセプト作成」「接客」「受付」などの回答意見が目立った。医療機関以外の従事者においても「電話対応」「接客」を嫌い(苦手)な仕事にあげる者があり、いずれの職種にあっても新卒で現場に立っているためコミュニケーション能力不足が仕事の支障になっていると感じているケースがあると推察される。機器やソフトの操作能力以上にヒューマンスキルの向上が課題と考えられる。

### 3) 資格取得について

#### (1) 就業前に取得した資格

卒業の時点で取得していた資格については表- 5 で示すとおり、医療事務、医療秘書の専門分のもの取得数が多くあった。専攻したコースの学習に関連する資格取得に取り組んだ成果が窺われる。

表 - 5

検定	取得者数
医事コンピュータ技能検定	12
医療事務技能審査医科	11
情報処理・パソコン	11
簿記	9
医療秘書技能検定	7
秘書検定	4
ワープロ	2
英語検定	2
珠算	2
漢字	2
書道	2
サービス接遇	1
電卓	1

#### (2) 卒業してから取得した資格

卒業してから取得した資格があれば自由記述で記入してもらったが、結果は医療事務従事者で医療事務3件、ホームヘルパー2件があり、医療事務以外従事者で証券外務員1件、保険関係1件があった。件数は多くはないが卒業後も資格取得に挑戦する者がある。従事した職により必要が発生する特殊なものを除き、コースの学習で取得可能になるものについてはできる限り卒業までに取得させることが重要と思われる。

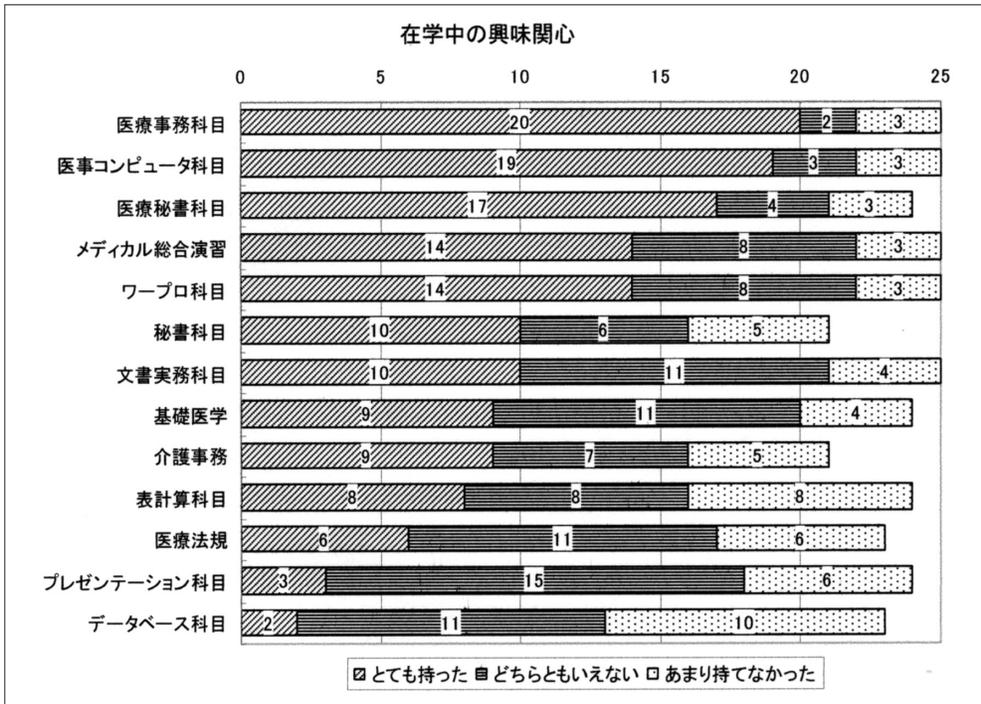
また、仕事の上で役立っていると思われる資格について尋ねたところ、医療事務、パソコン操作、秘書との回答が寄せられ、本学でも資格取得講座に位置づけているものであり、本学カリキュラムが裏づけされたものであると言える。また、医療機関以外の従事者に簿記や珠算をあげた者が複数あり、事務の基本能力の重要性の再認識が必要と考えられる。他方、仕事の上であまり役立っていないと思われる資格についても尋ねたところ、こちらにも医療秘書、医療事務、簿記、などがあげられ、今後も社会の現状を再確認する必要性が明らかとなった。

4) メディカル情報コースの教育内容について

(1) 在学中の履修科目群について

本学メディカル情報コース在籍の学生が履修し得る科目群の中で、在学中に興味・関心を持った度合いの高いものからあげると(3段階評価)、「医療事務」「医事コンピュータ」「医療秘書」「メディカル総合演習」「ワープロ」の順であった。(グラフ-3)。今回の回答者は、在学中からコースの専門分野の科目に対して興味関心を持ち学習していたと言える。

グラフ - 3

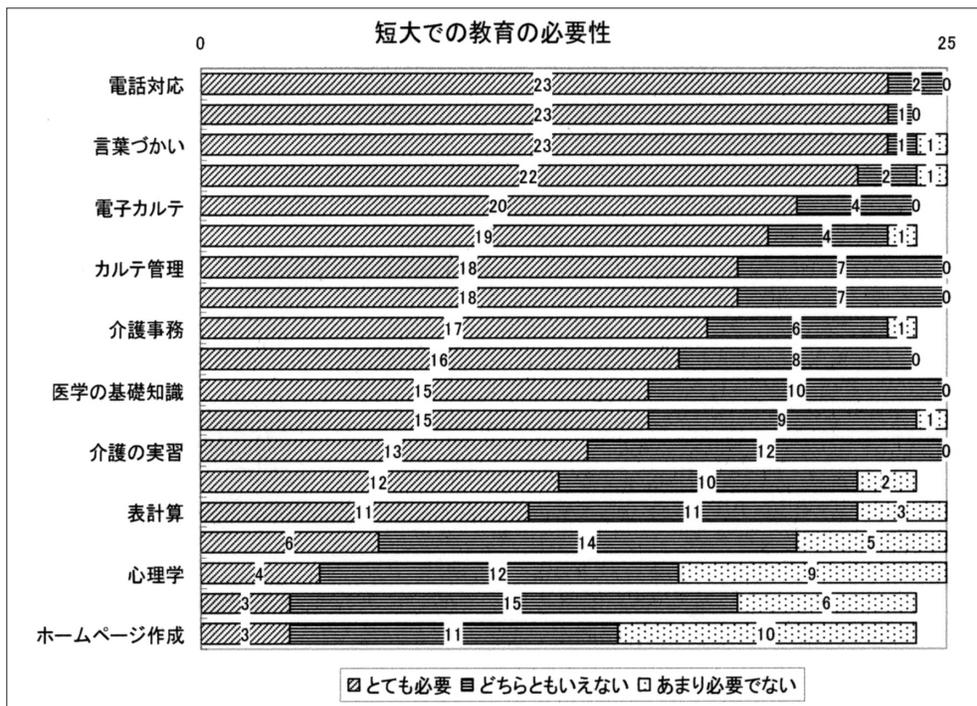


(2) メディカル情報コースの履修科目について

今後、本学のメディカル情報コースにおける履修科目の必要性について度合いの高いと感じているものからあげると(3段階評価)、「電話対応」「言葉づかい」「電子カルテ」があげられる(グラフ-4)。前述3.2)仕事の内容について及び3.3)事務機器・ソフトについて及び好きな(得意な仕事)、嫌いな(苦手な仕事)の箇所でも必要性が高いと推察できた「電話対応」「言葉づかい」「窓口業務」などのコミュニケーション能力と医療事務の能力の両方の重要性が窺われる。また、注目すべき点として、前述3)事務機器・ソフトについての(1)医療機関従事者の日常業務で使用する事務機器・ソフトの頻度で「レセコン(11件)」よりも少なかった「電子カルテ(6件)」が、今後の必要性ではほぼ同等の回答数があったことがあげられる。これまで医療現場での普及状況が緩やかであった「電子カルテ」が、いよいよ普及の兆しを感じられる。また、それらに次いで「介護の知識」「介護事務」があげられている

ことも注目すべき点で、介護も併せて行う医療機関の増加を反映したものと考えられる。

グラフ - 4



また、自由記述には次のものがあつた。

- ・院内で必要な諸書類の作成にワードなどを勉強したことが役立っている。
- ・患者さんの平均人数やトータルなどのデータ処理に表計算が役立ち、院長の評価も得ている。
- ・何気なくやっていたパソコンの演習が意外に役立っている。
- ・薬理学の授業の大切さを就職してから認識した。
- ・就職先で言葉遣いを注意された。電話の対応も困ることがあつた。
- ・体が不自由な患者さんに対する介助の方法がわからず何もできなかった。
- ・最近ではデイケアなどが増えているので、介護事務ができるとうい。
- ・介護事務とともに福祉住環境コーディネータの資格を取得するとよい。
- ・長期間の休みに病院・診療所などの見学か体験実習をすると就職してからもまた、就職活動にも役立つと思う。
- ・歯科のレセプトも勉強しておくとう職活動の選択範囲が広がる。

このことから、医療と介護の双方に重きをおいて手がける医療機関が増加し、事務スタッフにおいても医療事務、介護事務双方をこなすことができる人材が求められる傾向にあ

ることが推察される。

また、就職活動の現状に合わせ歯科における医療事務講座の新設や医療機関での実習を検討すべき時期にきているということが考えられる。

#### 4. 考察

本稿は、本学のメディカル情報コースを卒業した学生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。

- ・医療機関に従事する者においては、メディカル情報コースで学習した専門科目がある程度役立っている。
- ・医療機関に従事する者は、在学中からコースの専門科目に興味関心を持って学習していた。
- ・医療機関に従事する者は、正規職員・正社員として従事する割合が高く、医療事務の専門的職務を行っている割合が高い。
- ・パソコンを使つての計算・文書作成の業務に本学で学んだことが役立っている。
- ・本学卒業者は個人開業の医療機関に従事する者が多く、通常の仕事内容は医療事務の専門的職務にとどまらず、日常の雑務一般も併せて行っている。
- ・医療機関・非医療機関のいずれにおいても、言葉遣い・電話対応・受付業務など人と接する業務を行う頻度は高い。職場でのコミュニケーション能力向上のさらに体験的学習の必要性が高い。
- ・介護事務・介護の知識・介護の技術について今後の必要性が感じられる。介護事務と介護事務コンピュータの科目は実施しているが、介護の技術を習得する実習の必要性が感じられる。
- ・電子カルテの操作実習の必要性を感じる。当初は電子カルテの普及によって、医療事務員が不要になるのではとの予測があったが、実際には電子カルテの操作を事務員も行っている。この点については、今後医療機関の責任者や医師へのアンケート調査を行い電子カルテ導入に伴う事務員の業務内容を明らかにし、医療機関の求めに対応できるように平成20年から行う「電子カルテ演習」の内容を検討していく必要がある。
- ・医療機関での業務内容理解や医療機関の使命を理解させるためにも病院などにおける実習を検討すべきである。

#### 5. おわりに

以上は、本学メディカル情報コースの卒業生が現在の就業現場における業務に焦点を当て、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や、筆者らの本学のカリキュラム見直しの資料データとして調査した結果である。

もちろん、この結果だけではビジネス実務社会における業務の実態を明らかにすることは出来ないが、わずかではあるがいくつかの問題点や課題などを読み取ることが出来たことは

確かである。

医療現場では、かつては「介護」は別の分野と理解されていたが、一人の患者に対し、「医療」と「介護」併せて行う医療機関の増加が確実に進行していることが明らかとなり、メディカル情報コースの教育においても現場のニーズに応えるべく「介護」関連の講座の充実が急務である。しかし、知識や技術だけに固執するのではなく、常に人相手の仕事に卒業生は就いていることを忘れてはならない。コミュニケーション能力を磨き、話す・聞く・伝えるが場に応じて適格にできるようにするための訓練を科目内容の中に含めていきたい。

また、今後は卒業生に限らず、医療機関の従事者や医療機関の雇用責任者へのアンケートを実施し、さらに実情に合わせた教育内容の充実につなげたい。その調査研究を実施することにより、さらに医療機関への従事を希望する学生にとって有益なものとなり、本学における今後の課題も鮮明になると考えられる。

#### 【参考文献】

- 1) 森貞俊二他（1984）秘書教育の効果と展望（第1報）松山東雲短期大学紀要 15
- 2) 森貞俊二他（1990）秘書教育の効果と展望（第2報）松山東雲短期大学紀要 21
- 3) 森貞俊二他（1996）秘書教育の効果と展望（第3報）秘書科卒業生の実態調査報告書  
松山東雲短期大学紀要 21
- 4) 寺田利恵子（2004）実務型教育の具体化の模索 - 短大卒業生の就業状況についての意識調査 星稜論苑 33号
- 5) 関西学院大学総合教育研究室（2006）卒業生調査にみる教育評価 - 卒業生プロジェクト  
総研ジャーナル