

医療事務実習における事前学習に関する考察

濱 口 な ぎ さ

Study of prior learning in medical office training

Nagisa HAMAGUCHI

キーワード：医療事務、学外実習、事前学習

1. はじめに

長崎女子短期大学生生活創造学科ビジネス・医療秘書コースは、前身の生活科学科生活情報専攻であった平成8年度より一般財団法人日本病院管理教育協会の教育指定校となり、医事管理士（平成19年度まで）、病歴記録管理士（平成20年度～）及び医療管理秘書士（一般財団法人医療教育協会）の資格取得ができるカリキュラムを設けている。長崎県内の大学・短期大学では、唯一医療事務の資格が取得できる短大として約20年が経過しており、現在では卒業生の半数が医療事務として就職するなど、実績を上げている。

平成11年度からは、学内では学び得ない医療事務の現場を見学・体験し、指導を受けることが不

可欠であると考え、病院実習（医療事務実習、以下「実習」と略）を選択科目として開講している。過去15年間で、長崎県内外の50を超える病院にご協力いただき、実習を行ってきた。

平成26年度は2年生16名が10病院にて実習を行ったが、実習後に提出された報告書や報告会の内容の中に、今後の実習をより効果的なものとするための多くの課題が含まれていた。本研究はこれらの中から事前学習の内容として採用できる課題を明確にし、次年度以降の実習に生かすことを目的としている。

2. 医療事務関連科目の概要

平成26年度に実習を行った2年生は、生活科学

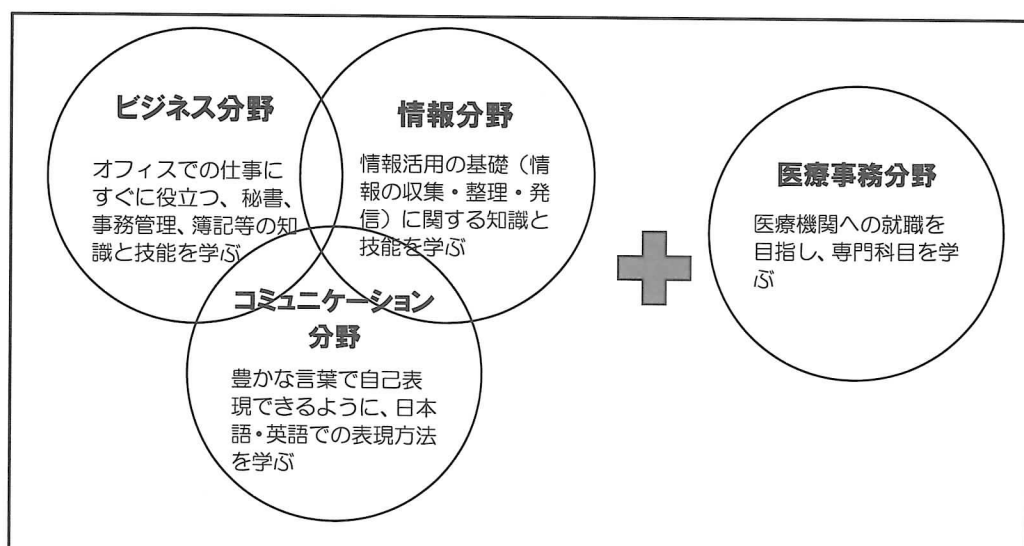


図1 生活創造学科ビジネス・医療秘書コースのカリキュラム概要

科生活総合ビジネス専攻（以下、本専攻と略）としての最後の卒業生である。平成26年度入学生から生活創造学科ビジネス・医療秘書コース（以下、本コースと略）となったが、教育内容については変更していない。

本専攻及び本コースのカリキュラムの概要は図1で示したように、社会人として、事務職としての基本的な知識と技能が習得できるように厳選した「ビジネス分野」「情報分野」「コミュニケーション分野」の3分野をベースとし、これに加えて将来医療事務として医療機関への就職を目指す学生のための医療事務分野の専門科目も開講している。例年、9割近くの学生が医療事務分野の科目を履修しており、そのうちの5割前後の学生が医療事務として病院や診療所、調剤薬局等に就職している。

医療事務分野の各科目の開講時期は表1のとおりであり、実習が2年次の夏休み中に実施されることから、2年次の前期までに実習に必要と思われる主な知識と技能は修得できるようにカリキュラムを編成している。

なお、実習は選択科目であるが、一般財団法人日本病院管理教育協会が認定する「病歴記録管理士」を取得する学生は資格必修（本学独自）としている。

表1で示した医療事務分野の各科目の主題と到達目標について、具体的に示したものが表2である。

表1 医療事務分野の各科目の開講時期

1年前期	1年後期	2年前期	2年夏休み	2年後期
公衆衛生学 医学入門	医療管理学 医療事務論 医療情報学 介護・救急法	医事コンピュータ 医療事務実技 図書管理論	病院実習	薬学・衛生学 臨床心理学 医療事務総合演習

表2 科目の主題と到達目標

科目名	科目の主題	科目の到達目標
公衆衛生学	疾病の発生要因の解明や現状・対策について理解する	1. 健康の概念と疾病予防の考え方を理解する 2. 社会や環境の変化が健康に与える影響を理解する
医学入門	病気を通して、人体の解剖生理、生化学、病理学の基本を学ぶ。	1. 生物としての「ヒト」の仕組みを理解する 2. 主要疾患についての基本を理解する 3. 人間の健康と自然環境・社会環境との関わりを理解する 4. 医療保険、介護保険、学校保健、母子保健の仕組みを理解する
医療管理学	医療事務に必須の知識である、医療に関する制度や法律について学ぶ	1. 医学と医療の歴史を知り、医療機関の役割を理解する 2. 日本の医療保険制度を理解する 3. 医療法、医師法その他関連法を理解する 4. 医療事務職に求められる素養について理解し、基本的な知識を身につける
医療事務論	医療知識を身につけ、診療報酬請求書を作成し正確に請求金額を算出する技術を理解する	1. 医療保険制度を理解する 2. 医療事務に関する諸規則についての知識を習得する 3. 医療知識を身につけ診療録（カルテ）を理解する 4. 患者に請求できる医療費を読み取る力を身につける 5. 正しい点数の算定、料金算定を的確に行う技術を養う
医療情報学	医療分野における情報技術の利用を理解する	1. 病院業務について理解する 2. 病院情報システムの構成と機能を理解する 3. 電子カルテシステムについて理解する 4. 医学研究情報システムについて理解する
介護・救急法	応急手当や高齢者・障がい者の介助法を習得する	1. AEDを用いた心肺蘇生法を行うことができる 2. キズ、骨折等、傷病者の応急手当や運搬ができる 3. 赤十字救急法救急員資格を取得する 4. 車いす、高齢者体験器具により高齢者や障がい者への介助法を理解する

医事コンピュータ	コンピュータによるレセプト作成の基礎を理解する	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日本医師会推奨のレセプトソフト ORCA について理解する 2. ORCA による基本的なレセプト作成が行える 3. レセプト作成に必要な用語について理解する 4. 手書きレセプトとの違いを理解し、オンライン請求にも対応できる知識を得る
医療事務実技	医療知識を身につけ、診療報酬請求書を作成し正確に請求金額を算出する技術を理解する	<ol style="list-style-type: none"> 1. 医療事務に関する諸規則についての知識を習得する 2. 医療知識を身につけ診療録（カルテ）を理解する 3. 患者に請求できる医療費を読み取る力を身につける 4. 正しい点数の算定、料金算定を的確に行う技術を養う
図書管理論	診療録管理の基礎を理解する	<ol style="list-style-type: none"> 1. 診療録とその意義、関連法規について理解する 2. 診療録の管理業務について理解する 3. 疾病および手術分類、国際疾病分類の基礎を理解する 4. 診療情報の活用、医療統計、DPC/PDPS について理解する
病院実習	学外での実習を通して、医療事務の職場で求められる職業人としての資質や素養を習得する	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職場の人達や患者と積極的に触れ合い、明確に自己実現する 2. 職場で自分に与えられた業務を正確で迅速に遂行する 3. 向上心をもって自己実現のための職場研究に取り組む 4. 社会人としての礼儀、服装、言葉遣い、態度で行動する
薬学・衛生学	医薬品の性質や作用機序などの基礎的知識を理解する	<ol style="list-style-type: none"> 1. 医薬品の性質や作用機序などの基礎的知識を理解する 2. 医事・薬事に関する法体系・制度を学ぶ
臨床心理学	臨床心理学に関する知識を習得し、「病院」における患者との人間関係の形成や維持に役立てる	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臨床心理学の代表的な用語や理論を理解することができる 2. 臨床心理学の代表的な用語や理論を説明することができる 3. 臨床心理学の理論や技法を日常生活に役立てることができる
医療事務総合演習	医療情報システムに関する知識と、保険医療福祉分野の業務との関連知識を学ぶ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 医療情報技師能力認定試験で求められる医学医療系領域について理解を深め、知識を身につける 2. 医療情報技師能力認定試験で求められる情報処理系領域について理解を深め、知識を身につける 3. 医療情報技師能力認定試験で求められる医療情報システム系領域について理解を深め、知識を身につける 4. ICD 等の分類体系を学び、コーディングの基礎を理解する

3. 実習前ガイダンス及び指導内容

平成26年度の実習前後に行ったガイダンスの実施状況と主な内容は表3の通りである。このように、学生たちには実習に行く前に8回、実習終了後には報告会を含めて2回のガイダンスを行っている。

入学当初の4月から第1回のガイダンスを行っており、その際、学外実習を受けるためには下記の【学外実習選考基準】を満たさなければ実習に行けないこともあると伝えている。この選考基準については、1年次の夏休み明けにも再度提示し、さらなる意識づけを図っている。これによって、学外での実習に参加するためには、日々の授業に真摯に取り組み、外部検定へも挑戦するなど不断の努力を惜しまない心掛けが必要であることを学生たちは認識しているはずである。

第8回は実習直前のガイダンスとなる。このガイダンスでは、「医療事務実習の手引き」を配布し、この手引きにしたがって実習に対する心構えや取り組み方を詳しく指導している。また、実習

担当教員が事前に受け入れ先病院を訪問して医療事務担当者との打ち合わせを行っており、学生に対して実習前に各病院の事情に合わせた具体的な個別指導（電話連絡の方法、事前訪問時の注意点、実習期間中の報告・連絡・相談の徹底など）が行えるような体制も整えている。

実習担当教員は、実習中も実習先病院を訪問して医療事務担当者との情報交換や実習生との面談・指導なども行っている。医療事務担当者との面談の中で、実習生に事前学習として学ばせておくべき事柄についてお尋ねしているが、専門知識よりも人柄が重要であり、コミュニケーション力を身につけておいて欲しいと言われることが多い。スタッフや患者との意思疎通がスムーズに図れるよう、まずはしっかりとした挨拶ができ、気配りができ、積極的に動ける人材が求められているが、これは他の業種でも共通する事柄である。

4. 実習項目

実習先の病院には、「医療事務実習項目例」として受け入れ依頼の時点から表4の一覧表を送付

表3 実習ガイダンスの実施状況

回数	実施時期	主な内容
第1回	平成25年4月	実習概要と選考基準について
第2回	平成25年9月	実習概要と選考基準について
第3回	平成25年11月	実習報告ビデオ視聴
第4回	平成26年1月	1) 実習報告ビデオ視聴 2) 実習項目について 3) 実習評価について 4) レポート課題「実習の動機と抱負について」 5) 実習先希望調査について(実績病院の掲示)
第5回	平成26年4月	第一次選考合格者発表 1) 実習先の配属について 2) 実習費の納入について 3) 履歴書の提出について 4) 実習報告ビデオの視聴
第6回	平成26年5月	1) 実習先の配属について 2) 実習費の納入について 3) 履歴書の提出について 4) 受講態度・生活態度について
第7回	平成26年6月	1) 実習先の配属・期間・担当者について 2) 実習費の納入について 3) 実習前の挨拶について 4) 事前学習について(配属病院の事前研究) 5) 実習報告ビデオの視聴 6) 受講態度・生活態度について
第8回	平成26年8月	1) 実習の心得について 2) 実習前の挨拶の確認(事前指導、集合、服装、持参、誓約書) 3) 実習後の挨拶の確認(短大への報告、病院への礼状) 4) レポート課題について(実習日誌、実習報告書)
平成26年8月～9月 病院実習実施(2週間)		
第9回	平成26年9月	1) 実習日誌・報告書の提出確認、名札の回収 2) 実習後のアンケート調査 3) 実習の評価・資格認定について 4) 年賀状・卒業後の礼状について 5) 実習報告のビデオ撮影について 6) 担当者別事後指導
第10回	平成26年11月	実習報告(プレゼンテーション発表)

【学外実習選考基準】

「企業・病院との信頼関係」と「実習生の定員枠」の理由により、実習を受けることができる学生は、下記の条件を全て満たした者に限る。

1年次に履修した科目において、

- ①全科目の得点が65点以上
- ②全科目の平均が75点以上
- ③全科目の合計が2,000点以上(25科目×80点が目安)
- ④適度な履修単位数を取得する(卒業単位数の半分以上を取得)
- ⑤全科目の出席率が90%以上(各科目の欠席は1回までが目安)

ただし、

- ①ダイガンス等の無断欠席、
- ②課題等の未提出(期限切れ)、
- ③日頃の受講態度や生活態度等

において、多少なりとも実習先の企業や病院に不愉快な思いをさせる恐れがある学生については、ただちに実習の資格を取り消す。

なお、選考に際しては、上記以外の能力や生活態度をプラスに評価する場合がある。

し検討していただいている。

通常業務を行う中で実習生を受け入れていただいていることもあり、先方の負担を軽減する意味からも本学としては見学実習を主として依頼している。実習項目は都合により抜粋・変更されてもかまわないとしているが、ほとんどの病院で実務体験ができるよう配慮していただいている。

表4 医療事務実習項目例

実習部門	実習項目例
1. オリエンテーション (講義)	1. 病院の組織および業務の仕組み 2. 病院における事務部門の位置づけと事務職員の任務 3. 実習のための注意事項、心構え
2. 総合案内受付 (見学実習)	1. 病院組織、院内各部門の全体的把握 2. 患者の受診すべき診療科の判定 3. 患者および院外からの各種問い合わせへの対応
3. 初診受付 (見学実習)	1. 保険確認 2. 患者入力 3. 患者対応
4. 各科外来受付 (見学実習)	1. 患者受付 2. 患者呼び込み 3. 検査、レントゲン等予約事務 4. 次回来院予約管理
5. 入退院受付 (見学実習)	1. 患者対応および入退院についての患者指導 2. 病棟との連絡および空床確認
6. 病棟クラーク (見学実習)	1. 他科との連絡調整 2. 病棟勤務者、医師の情報把握と提供 3. 検査等依頼伝票の取り扱い
7. その他 (講義)	1. 診療録管理の内容 2. 病院情報システム (オーダーリングシステム、電子カルテ等)の内容 3. 地域医療連携

5. 実習報告内容に関する考察

平成26年度の実習に参加した学生が提出した実習報告書に記述されている内容を調査した。実習報告書には学生たちの自己評価を記載する欄があり、その内容は表5のとおりであった。このように、68.75%と7割近くの学生が自己評価をBとしているが、「その評価にした理由」を見ると学生の評価基準がさまざまであることがわかる。例えば、実習によって現場の業務を体験できたことを評価する者、実習先によって実習内容に違いがあることに不満を抱き評価を下げた者、自分が積極的に行動できたか否かによって評価している者

などである。

判断基準にこのようにばらつきが生じたのは、教員側が事前に自己評価の基準になるような項目を提示していなかったためである。学生たちが実習で何を学び、何を課題としたのかを明確にするためにも、次年度以降は報告書の記述欄の見直しと具体的な基準の設定が必要である。

表5 自己評価の内容

評定	人数	割合	その評価にした理由 (複数回答あり)
A	1	6.25%	・積極的な行動ができ、任せられた業務は時間内にできた。
B	11	68.75%	・医療事務の業務内容を学ぶことができた (2名) ・積極的に質問できた。積極的に行動できた。 (4名) ・積極的に行動できなかった。 (2名) ・もっと勉強してから実習に行くべきだった (2名) ・思っていた実習と違っていた。 (1名) ・笑顔で患者と接することができた。 (2名)
C	3	18.75%	・学校の学びだけでは不十分だった。 ・積極的に行動できなかった。 ・医事課の業務があまり体験できなかった。
不明	1	6.25%	
計	16	100.00%	

実習後の反省点及び今後の課題として自由記述形式で書かれた内容の中から、ポイントとなる項目をまとめ集計したものが表6である。

学生自身が課題として挙げているこれらの項目の中で、本研究では特に医療事務に直接関係する上位3つについて考察した。これらは「表2 科目の主題と到達目標」で示したように、実習前までに履修している専門科目で学んでいるはずの内容である。特に4割の学生が課題として挙げている「医療保険」に関しては、「医学入門」「医療管理学」「医療事務論」の3科目で科目の到達目標に挙げている重点項目であり、複数科目で取り上

表6 主な反省点及び課題

項目	人数	割合
医療保険に関する知識不足	7	43.8%
人体の名称等解剖学に関する知識不足	6	37.5%
病名と治療内容、薬に関する知識不足	6	37.5%
コミュニケーション力	6	37.5%
気配り・先読み・積極性	5	31.3%
笑顔・挨拶	4	25.0%
冷静な対応	4	25.0%
正確性	3	18.8%

げることによって学生の理解も深まると考えていた。

しかし、学生たちが「医療保険に関する知識不足」として記述していた具体例を詳しく見てみると「労働者災害補償制度(労災)」「自費診療」「公費負担」の3点が挙げられており、これらについては、筆者が担当する「医療管理学」の中では少し触れる程度であった。「労災」「自費診療」「公費負担」及び「自動車事故」等については、現場の業務の中では日常的に処理が行われている重要な事項であるにもかかわらず、使用している教科書には概要しか掲載されてなかったことから、授業での取り上げ方も少なくなり、学生の知識不足を招く結果になった。また、「人体の名称等解剖学に関する知識不足」については1年前期の「医学一般」の中で学んではいるが、日常的に使用する用語ではないこともあり、実習の際には学んだ内容を忘れてしまっていると思われる。

さらに、「薬に関する知識」については実習終了後の2年後期「薬学・衛生学」で学ぶため、全く知識がない状態で実習に臨んでいたことになる。学生たちが知識不足と言うのは当然である。

「4. 実習項目」の章で述べたように、実習の際は実務を体験させていただく機会も多い。そのため、学生たちが医療事務の現場で日常的に使用されている専門用語及び関連知識について理解していない状態で実習に臨むことは、本人にとっても受け入れ先病院にとっても非常にマイナスである。

このような結果から、「表5 主な反省点及び課題」で挙げられていた医療事務に関する項目上位3つを実習に必要な専門知識として学習しておくべきものとし、授業内容を見直すと共に、2年次の前期に復習または予習できるような機会を設ける必要があると判断した。

具体的には、次年度から筆者が担当する下記の2科目の内容を一部変更して臨みたい。

- ①1年前期の「医療管理学」の内容を充実させる。
- ②2年前期の「医事コンピュータ」については、実習前の事前学習に適したものにす

①の「医療管理学」については、教科書以外に学生が理解しやすい参考資料を使用するなど準備を整え、授業内容を工夫し、医療保険だけでなく

「労災」「自費診療」「公費負担」のより具体的な事例などを提示し、学生の理解を深めるように努めたい。

②の「医事コンピュータ」では、日本医師会が推奨するレセプトコンピュータシステム ORCA を使用したレセプト作成を行っているが、そのためには「医療保険」「人体の名称」「病名と治療内容・薬」に関する知識が必要であり、学生が課題として挙げていた上位3つの項目が必然的に含まれることになる。今年度までは ORCA の操作に慣れ、基本的なレセプト作成ができることを主として授業を計画していたが、「表2 科目の主題と到達目標」の「医事コンピュータ」の到達目標にある「3. レセプト作成に必要な用語について理解する」の項目に特に力を入れて指導し、実際に役立つ知識の修得につなげていきたい。また、「医事コンピュータ」は選択科目であるが、実習を希望している学生には必ず履修するよう指導した上で、実習前の事前学習的なアプローチを含めた授業となるよう取り組みたい。

6. まとめ

今年度から「医療事務実習における事前学習に関する考察」として研究に取り組み始めたが、時間が不足していたこともあり、今回は平成26年度生に関する一部データだけでの考察となってしまった。今後は、できれば他の教員とも連携して過去のデータ分析を行うと共に、次年度以降の実習生からは質的にも量的にも信頼性の高いデータを得るための各種資料の見直しも並行して進めなければならないと考えている。

学外実習は、学生たちが社会人になる前に、関心のある業種や職種の業務内容を体験できる貴重な機会である。特に本コースではほとんどの学生たちが医療事務の資格取得を目的として入学しているため、医療事務実習は学生たちが自分の適性を見極め、進路選択に役立てるためにも貴重な体験ができる機会でなければならない。そのためにも、効果的な実習が行えるような事前学習が必要不可欠であることを再認識した。今後も継続して調査・研究を進めていきたい。