

- (33) グロッチホラ, E., 清水敏允・小田章訳,
『組織理論入門』, 文眞堂, 1989年, P.90～
95を詳しくは参照されたい。(Grochla, E.,
Einführung in die Organisationslehre, C. E.
Poeschel Verlag Stuttgart, 1978.)

医療機関の窓口業務における 医療秘書活動に関する一事例研究

A Case Study of Medical Secretarial Activities as Receptionists

藤原由美
Yumi Fujihara

抄録 近年の医療を取り巻く環境の変化にあって、医療秘書が新たな注目を浴びている。そこで、医療秘書概念の明確化への接近を試みるために、医療秘書活動に関する実態調査（フィールドワーク）を行い、その概要を明らかにすることによって活動の特徴を考察した。調査は医療機関の窓口業務における患者への対応を中心に行い、医療秘書活動の主な内容である「情報活動」と「対人関係活動」の特徴を明らかにした。また、「主体的補佐活動」の特徴を考察し、「主体的補佐活動」は問題解決力となりうることがわかった。したがって、医療秘書に求められる主な能力は「患者接遇能力」と「事務処理能力」であり、総合的なコミュニケーション能力が求められることを提示した。最後に、医療秘書活動をより明らかにするための今後の課題、すなわち、上司である医師および組織内・外の人たちとどのようなコミュニケーションをとっているか調査する必要性を示した。

キーワード 医療秘書, 医療秘書活動, 患者, 情報活動, 対人関係活動, 主体的補佐活動

- | | |
|------------------|----------------------|
| 1. はじめに | 3. 3 付随的補佐活動と主体的補佐活動 |
| 1. 1 研究の目的 | 3. 4 医療秘書に求められる能力 |
| 1. 2 研究課題 | 4. おわりに |
| 2. 研究方法 | 4. 1 結論として |
| 2. 1 調査方法 | 4. 2 今後の課題 |
| 2. 2 調査の概要 | 謝辞 |
| 2. 3 調査の対象業務 | 引用文献 |
| 3. 研究結果の概要と考察 | 参考文献 |
| 3. 1 データ分析結果 | 脚註 |
| 3. 2 情報活動と対人関係活動 | 資料 |

2008年1月21日 受理

1. はじめに

1.1 研究の目的

「近年の医学の発展と医療技術の進歩に伴い、医療の内容は益々高度化するとともに多様化しつつある。これに伴い医療関係職種もそれぞれに専門的な知識・技術が要求されるようになってきた」(1)。このような医療を取り巻く環境の変化にあって、近年、医療秘書が新たな注目を浴びている。

全国大学実務教育協会は、2006年度より従来の「秘書士」の称号に加え、新たに「秘書士(メディカル秘書)」の称号を設置した。本学においても学生のニーズに応えるべく、2005年度から秘書コースのカリキュラムに医療秘書教育を目的とした科目を取り入れ、さらに2006年度からは医療・情報サービスコースを新設している。

しかし、医療秘書に関する研究はその入り口に立ったところで、多くの課題が横たわっているといえるだろう(2)。本研究では、医療秘書概念の明確化への接近を試みるために、医療秘書活動²に関する実態調査(フィールドワーク³)を行い、その概要を明らかにすることによって活動の特徴を考察する。

1.2 研究課題

医療秘書とは、医療機関において「上司(補佐の対象者)が、すなわち、創造的な職業活動の中で他へ影響を与える重要な意思決定を伴う仕事をする人が、本務を効率よく行えるように、上司と共に働くプロセスの中で情報業務と対人業務の両面から補佐するもの」(3)であり、秘書⁴の範疇でとらえることができる(2)(4)。しかしながら、企業の秘書を対象とした実態調査は多く報告され

研究の蓄積を共有しているが、医療秘書に関する実態調査は少ない(2)。そこで、本研究では医師を上司とする医療秘書を対象とした実態調査を行い、森脇(5)が経営者・管理者を上司とする企業の秘書を対象として行った実態調査に基づき、次の三点を研究課題とすることとした。

- ①医療機関の窓口業務における、医療秘書の情報活動と対人関係活動はどのようなものか。
- ②医療機関の窓口業務における、医療秘書の主体的補佐活動はどのようなものか。
- ③医療機関の窓口業務における、医療秘書に求められる能力はどのようなものか。

2. 研究方法

2.1 研究方法

研究方法は、解釈主義⁵というパラダイムにたちフィールドワーク(field work)を用いた。その理由は、以下の二つである。まず、フィールドワークは質問紙調査や面接などのその人の意識を頼るような研究方法では取り出せない人の日常生活の背後にある文化を、その人の生きている文脈ごと抽出する方法(6)である。次に、医療秘書を能動的に認識できると考えた(5)からである。

そして、医療機関(診療所)を訪問し⁶、現役医療秘書の活動データの収集、すなわち参与観察およびインタビューを行った。インタビューは、まず予め用意していた質問紙(資料1)に記入してもらい、それを基に半構造化面接を実施した。さらに医師と事務長に対するインタビューも行った。関連資料として、当医療機関のパンフレットやホームページなどの情報を収集した。

2.2 調査の概要

(1) 調査時期

- ①予備調査 2006年11月22日
- ②本調査 2006年11月30日
 - ・参与観察 8:30~13:00
 - ・インタビュー 13:00~14:00

(2) 調査場所(フィールド)

- ①調査場所
都内近郊のW診療所
 - ・駅前にある5階建の医療ビルの2階
 - ・診療科目は内科・小児科・胃腸科
- ②スタッフ
 - ・医師3名(常勤1名, 非常勤2名)
 - ・事務長1名(非常勤1名)
 - ・看護師4名(常勤1名, 非常勤3名)
 - ・医療秘書6名(常勤2名, 非常勤4名)

(3) 調査対象

- 上記診療所に勤務する3名の医療秘書
- A: 非常勤, 20代前半, 医療秘書歴2ヶ月
 - B: 正職員, 30代後半, 医療秘書歴3年
 - C: 非常勤, 40代後半, 医療秘書歴3年

(4) 調査実施手順

- ①院長に、診療所名、氏名などを公表しないことを約束して調査協力を依頼した。
- ②院長の許可を得た後、医療秘書に診療所名、氏名などを公表しないことを約束して調査協力を依頼した。
- ③予備調査を行いフィールドの概要を確認した。
- ④本調査を実施した。

(5) データの収集方法

フィールドでは、筆者がいない時と同じ文脈を抽出するために「消極的な参加者(passive participation)」(6)として、待合室の後ろのイスに座り、できる限り目立たないよ

うに気を配りながらメモを取った。

2.3 調査の対象業務

日本医師会の例示する医療秘書の業務内容の一つに外来窓口業務が挙げられているが、本研究ではその窓口業務における患者への対応に注目して調査を行った。その理由は、医療秘書と企業などの秘書との一番の違いは、患者への対応にあると考えたからである。日本医師会認定医療秘書要綱(1)においても、医療秘書に期待されることの第一に、医療秘書がその業務を通じて医療機関と患者との接点となることが挙げられている。

3. 研究結果の概要と考察

3.1 データ分析結果

調査データ(資料2・3)を森脇(5)の分析を参考に、患者との相互作用と組織内の人との相互作用の二つの側面に分けて、かつ情報活動の側面と対人関係活動の側面に分けて、大雑把な内容分析を試みた(図表1)。さらに主体的補佐活動の視点も加えた。

この分析結果によって、医療機関の窓口における医療秘書活動の概要が、大雑把である程度明らかになった。

図表1 医療秘書フィールドワークのデータ分析結果

注) 網掛けは主体的補佐活動と捉えることができる内容

	医療秘書と患者との関係	医療秘書と組織内の人(看護師・同僚医療秘書)との関係
情報活動の側面	＜非文書によるもの＞	
	① 医療秘書へ患者やその家族などから外来窓口へ直接、もしくは電話による問い合わせが入り、それに答えることが多い。問い合わせの内容は医師の診療に係わる事柄が多い。 ② 患者からの問い合わせに医療秘書が直接答えたり、その内容によっては同僚である先輩医療秘書や看護師などの組織内の人、もしくは医師に中継し、さらにその返答を代わって伝えている。 ③ 医療秘書の方から気をきかせて、患者に情報を流して、相手が事をスムーズに運べるように助けることがある。	① 組織内の人と情報交換を行い、そのことによって仕事を進めやすくしている。 ② 医療秘書業務を処理するために、組織内の人から必要な情報を集めたり、力を借りている。 ③ 医療秘書の方から気をきかせて、組織内の人に情報を流して、相手が事をスムーズに運べるように助けることがある。
対人関係活動の側面	＜文書によるもの＞	
	① 患者が提出した文書(保険証、母子手帳など)の内容を確認して、医師へ回したり、患者に返却している。 ② 患者が記入した文書(問診表、予防注射申込書など)の内容を確認して、医師へ回している。	① 医療秘書としての文書(カルテ、レセプトなど)を作成している。
対人関係活動の側面	① 患者には心配りを忘れずに、感じのよい対応をするようにしている。 ② 病気やけが、お年寄りや子供など多様な患者に合わせた臨機応変な対応をするようにしている。 ③ 患者から求められたことについては、迅速に確実に対応するようにしている。 ④ 医療秘書の方から気をきかせて、患者の立場に立って何を求めているのかを判断して、対応することがある。	① 看護師に対しては、医療秘書より格上であるという自尊心をできるだけ尊重し、相手を立てるようにしている。 ② 医療秘書同志は仕事外の間を持って、よい関係が作れるようにしている。 ③ 医療秘書の方から気をきかせて、組織内の人から何を求めているのかを判断して、対応することがある。

3.2 情報活動と対人関係活動

次に、一点目の調査課題である「医療機関の窓口業務における、医療秘書の情報活動と対人関係活動はどのようなものか」を明らかにするために、各々の活動の特徴とその問題点に関して分析を試みた。

情報活動とは、本稿では「人間による情報の取り扱い」(5)の意味に使っている。つまり、「人間が情報を取捨選択し、必要情報を取り入れる、情報の処理を行うなど、情報の(処理)活動のこと」(5)である。

(1) 情報活動の特徴

① 患者からの問い合わせへの対応

自分で判断できる内容に対してはその場で回答し、自分で判断し兼ねる、例えば医学的な知識を必要とする内容に対しては、必要に応じて先輩の医療秘書、看護師または医師に相談し指示を仰いでいる。さらにその返答を代わって患者に伝えている。

＜ケース1＞自分で判断

患者が自分の診察の時間が何時ごろになるかを尋ねたのに対して、「5番ですので、だいたい9時半ころには呼ばれるかと思えます」と対応する。

＜ケース2＞先輩の医療秘書に相談

電話で、患者から予防接種について聞かれたことがわからない様子で、先輩医療秘書に確認する。

＜ケース3＞看護師に相談

電話で、患者から予防接種について聞かれたことがわからない様子で、看護師に電話を回す。

＜ケース4＞看護師経由で医師に相談

患者(女性・50代)が家族の診察についての相談をするが、自分では判断できな

い様子で看護師を呼んでくる。看護師は患者の話聞いた後、診察室に入って医師に相談に行く。看護師が出てきて医療秘書に医師の指示を伝え、医療秘書が患者の予約を行う。

＜ケース5＞医師に相談

患者(女性・60代)が、診察後に医師に聞き忘れたことがあったと受付に申し出た。医療秘書は医師に確認を取り、患者にもう一度診察室に入ってもらう。

② 患者へ必要と思われる情報の提供

患者からの問い合わせがなくても、医療秘書の方から気を利かせて必要と思われる情報を提供している。これらは、主体的補佐活動ともいえる。

＜ケース6＞

受付で診察カードを出して番号をとった後、ちょっと出てきたいがよいかという患者に対して、「はい、大丈夫ですよ。お戻りになって、もし番号(診察の順番)が過ぎていたらお声をおかけください」と答えた。

＜ケース7＞

会計のとき、薬を処方された新患に対して、「今日はお薬が出ました。一番近い薬局はこちらの(ビルの)下になります」と薬局の場所を伝えた。

＜ケース8＞

会計のとき、領収証が二つに分かれる患者に対して、「お会計は、こちらが今日の診察台の〇〇円で、こちらが前回の血液採取をしていると思うのですがその繰越です。合計で〇〇円になります」と説明した。

<ケース9>

会計のとき、薬がいままでと代わっている患者に対して、「〇〇さん、お薬の量が少し減りましたので……」と薬の説明をした。

(2) 情報活動の問題点

医療秘書が受付時に患者に必要な情報の確認をするのを忘れていたため、患者に迷惑をかけることになってしまった。

<ケース10>

子供のインフルエンザの予防接種に来た患者に、受付で母子手帳を持ってきたかどうかの確認を忘れていた。患者が受付後15分くらいたってから、看護師からの指摘を受けて母子手帳を持ってきたかどうかを確認した。患者は母子手帳を忘れていたため予防接種を受けることができず、結局、帰ることになってしまった。

(3) 対人関係活動の特徴

①多様な患者への対応

病院では、病気やけが、障害がある患者などやお年寄りから子供と多様な患者と接することになる。医療秘書には相手に合せた臨機応変な対応が求められているとともに、ユニバーサルサービスの視点が必要とされる。

<ケース11>お年寄りに対する対応

会計時に「〇〇円です」とお年寄りの患者に伝えるが、耳が遠いらしくわからなかったらしい。「何円？」と聞き返す患者に対して、ゆっくりと大きな声で「〇〇円です」と繰り返した。

<ケース12>子供に対する対応

患者が子供の場合に会計をするとき、「〇〇(名字)さん、〇〇ちゃん(子供

の名前)」と子供の名前も呼んだ。子供は嬉しそうに「は～い、は～い」と元気よく返事をする。

<ケース13>子供に対する対応

会計時に子供が自分で、母親から渡されたお金をトレイにのせながら「〇〇円？」と医療秘書に聞く。聞かれた医療秘書はにっこり笑って「うん、〇〇円」と子供に合わせた言葉遣いと口調で答える。

<ケース14>障害のある患者に対する対応

会計時に、手が不自由な患者におつりと領収証、処方箋を渡すが、患者はしまうのになかなか手取っている。医療秘書は「よかったらお釣りをしまったほうがよろしいですか？大丈夫ですか？」とたずねる。患者がしまってほしいと答えたので、お金を患者の財布に、領収証などを手提げにしまう。

②患者への気配り

患者には気配りを忘れずに、感じのよい対応を心がけている。

<ケース15>

患者が診療所に入ってきたとき「おはようございます」と声をかけ、カウンターでも、もう一度「おはようございます」と繰り返した。

<ケース16>

帰る患者に対して二人の医療秘書の「おだいじにどうぞ」「お大事にどうぞ」と、ほぼ同時に声が重なるように言う。

<ケース17>

普段はカウンター内に座っているが、たまたま立って作業をしているときに患者が来院した。たまたまではあるが、「おはようございます」と立ってお辞儀をし

て患者を迎えることになった。

<ケース18>

診察や会計を待っている患者に対して「お待たせしました」の一言があると、患者も多少イライラしていた気分も収まる様子である。

(4) 対人関係活動の問題点

①ユニバーサルサービスの視点にかけている場合

病院では、病気やけがの患者などと接することになるので、医療秘書にはユニバーサルサービスの視点が必要となる。看護師は医療に関する専門的な教育を受けているためか、対応に慣れている様子である。この点は、今後の医療秘書教育における課題の一つであると言えるだろう。

<ケース19>車椅子の患者への対応

車椅子の患者(女性・90代)が付き添い(男性・70代・息子?)に付き添われて来院する。入り口に段差(10cm位、ただし、斜めに板をかけてある)があったので入るのが大変そうだが、医療秘書は気がつかない。診察を待っていた患者(女性・50代)が手伝う。付き添いが待合室で車椅子を置く場所に困っているが、医療秘書は「だいじょうぶですか」と声をかけたものの、カウンター内で仕事を続けており手は出さない。

診察後に、看護師が車椅子の患者を押しながら診察室から出てくる。他の患者に向かって「すみません、車椅子通ります」と声をかけながら進み、患者に向かって中腰でアイコンタクトを取って「少しお待ちください」と声をかける。

②患者とアイコンタクトを取っていない場合

病院の受付では、医療秘書は接客業務を行いながら同時に事務処理を行っているため、患者とアイコンタクトを取っていない場合がある。

<ケース20>患者に話しかけられるまで気がつかない

カウンターに立った患者が「すみません」と声をかけるまで患者に気がつかず、手元のパソコン入力を行っている。

<ケース21>患者に向って話していない

「お大事にどうぞ」と、手元の書類を見たまま言う。患者が「お世話様でした」といって帰ろうとしているのに、下を向いたまま「どうもー」と言う。

③患者に対する気遣いにかけている場合

パソコン入力などの事務処理に忙しい場合などに、患者に対する気遣いがおろそかになる場合がある。どのような場合でも患者の立場に立って、ちょっとした気遣い、心のこもった一言を忘れてはならない。

<ケース22>

今日はどうしたのか患者に尋ねたところ、患者が「かぜをひいたようなので…」と応えたのに「そうですか」とだけ対応をしてそっけない。「それは大変ですね」など気遣う一言があるとよい。

<ケース23>

間違えた患者に話しかけ、患者が自分ではなくてあっちの人ではないかと応えたのに対して、「あ～」で終わり、正しい人に声をかけなおした。まずは患者を間違えないことが大切だが、「失礼いたしました」などの詫言が必要である。

<ケース24>

しんとした待合室に医療秘書がパソコンを打つ音だけが響き渡る。

④接遇用語が不適切な場合

基本的な接遇用語が身につけていないのか、不適切な使い方をしている場合がある。患者に不快な印象を与えることになるので、研修などでしっかりと学んでいくことが求められる。

<ケース25>

予約を希望する患者に対して、「午前と午後どちらが。〇時で」などと、文章を途中でできるのはぶっきらぼうな印象である。

<ケース26>会計

患者がちょうどどの金額を渡しているにもかかわらず、「〇〇円お預かりします」と言う。「〇〇円頂戴します」が適切である。

<ケース27>

子供を二人連れてきた患者に「お二人でよろしかったでしょうか」と言う。「よろしいですか」が適切である。

3. 3 付随的補佐活動と主体的補佐活動

次に、二点目の調査課題である「医療機関の窓口業務における、医療秘書の主体的補佐活動はどのようなものか」を明らかにするために、調査データを付随的補佐活動と主体的補佐活動の側面から分析した。

(1) 付随的補佐活動

付随的補佐活動とは、「上司のニーズ、すなわち上司の本務活動から派生する業務を分担して助力することの要求に応える活動のことであり、その内容の多くは情報活動と人間

関係活動となる」(5)。本調査においては、医師の業務(診察)が円滑に進むように窓口業務を実施することである。

(2) 主体的補佐活動

主体的補佐活動とは、「秘書自身の考えに基づいて行う活動のこと」(3)である。今回、医療秘書に行ったインタビューから、医療秘書が次の秘書自身の考え、すなわち「医療秘書としての構想(実現したい状況)」(5)を持ち、日々の活動の中で心掛けていたことがわかった。

①患者の立場に立って、何を求めているのかをすばやく判断し対応するようにしたい。

②患者が安心してスムーズに診察を受けられるようにしたい。

また、院長および事務長に行ったインタビューから、これらの医療秘書の構想は院長もしくは事務長が医療秘書に求めている構想と重なる部分が多いことがわかった。さらに医療秘書がその構想に基づき主体的、積極的に提案をしていることが明らかになった。下記のケースはその例である。

<ケース28>

受付で患者に対して必要な書類、診察券、保険証、問診表などの提出を毎回確認しなければならなかった。受付カウンターにクリアファイルを置き、提出が必要な書類を掲示で明記して、一括してそのファイルに入れてもらい受付トレーに出してもらうというシステムを提案し導入した。このことにより、受付で必要な書類を受け取り忘れることが減り、受付がスムーズになった。

<ケース29>

患者から診察までの待ち時間について尋ねられることが多かったため、受付時に患者に受付番号を伝え、今、何番の患者が診察を受けているかがわかるように待合室にその番号を掲示することにした。このことにより、患者はおおよその待ち時間がわかるため受付に尋ねる回数が減少し、事務の効率化が図れると共に、患者がイライラとして診察を待つことが減少した様子である。

上記二つのケースから、本調査における医療秘書の主体的補佐活動は、問題解決力と捉えることもでき、森脇(3)が指摘している秘書に求められる三つの基本能力、すなわち、業務処理力、対人能力、問題解決力のうちの、問題解決力にも適応しているといえるだろう。

3. 4 医療秘書に求められる能力⁷

(1) 医師・事務長が考える医療秘書に求められる能力(インタビューより)

①医療秘書に大切なこと、求められる能力
医療秘書に求められる能力は大きく二つあると考える。第一に、患者に対する温かい心である。患者が医師の診察室に入るまでにはいくつかのプロセスを踏むが、その過程において受付が癒しに関わることが理想である。次に事務能力である。受付時に必要となる医療の知識やコンピュータ処理等は正確さが要求される。加えて、スタッフ間のコミュニケーション能力も必要となる。

②医療秘書を採用する時のポイント

上記①に関連するが、まず、暖かな雰囲気

気や言葉遣いなどの第一印象、そして、医療事務の知識やコンピュータ入力などの高い事務能力である。しかし、この二つを併せ持つ人はなかなかいないので、採用後の研修に力を入れる必要があると思っている。

③医療秘書に関することで良かったこと

患者から受付の雰囲気がよいといわれるととても嬉しい。待合室は医師にも看護師にも目が届かない部分があるので、例えば患者が吐いてしまったり、子供が下痢でトイレを汚してしまったり、熱が高い患者が長時間待っていて辛そうなときなど、自分の家族へ向けるような優しさで対応する姿を見た時は感動した。

④医療秘書に関することで助かったこと

受付から患者の不安感、例えば予防注射についてなどをフィードバックされ、大変助かったことがある。具体的には、医師や受付に問い合わせの多かった予防注射を受けるときに注意するとよい事柄を一枚のプリントにまとめ、患者に配布するようにしたことである。このことがきっかけとなり患者とのコミュニケーションを立て直すことができた。どうすればもっと良質な医療を提供できるか、医師や看護師と共に真剣に受付の目で、アイデアを出してもらえると助かる。

(2) 医療秘書自身が考える医療秘書に求められる能力(インタビューより)

①コミュニケーションで心掛けていること
患者に対しては、相手の立場に立って何を求めているのかをすばやく判断し、やさしく丁寧に、柔らかい話し方で接するように心掛けています。

医師に対しては、診療を行うにあたっての医師の立場、事務の立場をしっかりと認識しコミュニケーションを取るようになっている。そして、業務内容は明確かつ簡潔に伝えるようになっている。看護師に対しても同様であるが、医療機関においては事務より格上であるという自尊心を持っているため、できるだけ尊重し相手を立てるように接している。

②嬉しかったこと、やりがいを感じたこと
自分の年老いた両親が常々、「年を取ると何も欲しいものはなくなる。やさしくされることが一番嬉しい」と言っているため、年配の方には愛情をこめて接している。年配の患者から「いつもご親切にありがとうございます」と言ってもらったときは、気持ちを通じたと思ひ嬉しかった。また、重篤な患者が回復して元気になりお礼に来た時も嬉しかった。

③大変なこと、困ったこと
受付での患者との金銭的なトラブルや、躁鬱状態の患者との対応で大変な思いをしたことがある。しかし、ほとんどの場合は、その都度、臨機応変に対応し丁寧に説明す

ることで回避できると思う。
④医療秘書に大切なこと、求められる能力
第一に、受付業務で接客などを行う能力である。その際、最も大切なことは人間性ではないかと思う。病気で来院する患者は精神的にも落ち込んでいることが多いので、そういった患者にどれだけ柔らかい表情と話し方ができるかが肝心である。付け焼刃でできることではないと感じている。そして、一般的な事務処理を行う能力である。

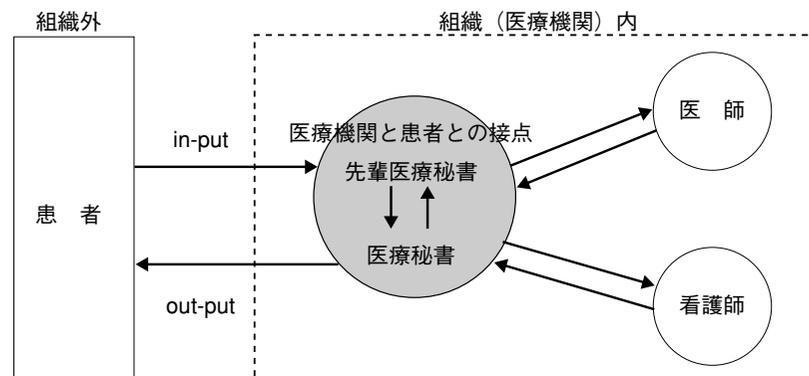
4. おわりに

4.1 結論として

(1) 医療秘書活動の特徴
今回の調査を通して、医療機関の窓口業務における医療秘書活動について次の点が明らかになった。

①医療秘書の情報活動と対人関係活動
医療秘書は、情報活動と対人関係活動を通して医療機関と患者との接点となり、中継役すなわちコミュニケーターの役割を担っていることがわかった。医療機関の窓口業務における、これらの医療秘書活動を構造図に表すと図表2のようになる。

図表2 医療機関の窓口業務における医療秘書活動の構造図



②医療秘書の主体的補佐活動
医療秘書は、医療秘書としての構想を持ち日々の活動の中で心掛けている。そして、この構想に基づき主体的補佐活動を行っていることがわかった。主体的補佐活動は、問題解決力となりうることもでき、森脇(3)が指摘している、秘書に求められる三つの基本能力、すなわち、業務処理力、対人能力、問題解決力のうちの、問題解決力にも適応している。

(2) 医療秘書に求められる能力
今回の調査を通して、医療機関の窓口業務における医療秘書に求められる能力について次の点が明らかになった。

①医療秘書に求められる主な能力は「患者接遇能力」と「事務処理能力」である。
②医療秘書には医療機関と患者との中継役として、また、組織内のスタッフ間の中継役としての総合的なコミュニケーション能力が求められる。この能力は情報活動と対人関係活動から考察した医療秘書の役割と適応している。

4.2 今後の課題

今後の課題として、少なくとも次の三点を挙げることができる。

まず、本研究は医療秘書活動に注目してその特徴を捉えることであったが、これをさらに発展させ、その構造、すなわち医療秘書活動の枠組みを捉える必要がある。次に、本研究は解釈主義というパラダイムにたった質的研究である。したがって一般性を求めるなら他の量的な研究方法によって調査を行うことが必要とされる。最後に、今回の調査では医療秘書の業務の一つである窓口業務に注目

し、主に患者への対応を中心に調査を行ったが、上司である医師や組織内・外の人たちとどのようなコミュニケーションをとっているか、調査する必要がある。

以上を今後の課題として研究を進めることにより、医療秘書活動の形態がより明らかになり、医療秘書概念の明確化への接近を試みることができると考えている。

謝辞

本稿の執筆にあたり、調査をご快諾いただいたW診療所の院長、事務長、医療秘書の皆様に変更して御礼を申し上げたい。

また、本研究は平成18年度自由が丘産能短期大学研究助成を受けて行われた研究成果の一部である。

引用文献

- 1) 日本医師会. 日本医師会認定医療秘書要綱. 1998. p.1.
- 2) 中村健壽. 医療秘書の機能と医療秘書研究. ビジネス実務論集. 2006. No.24.
- 3) 森脇道子編著. 新版秘書概論. 建帛社. 1998.
- 4) 林雄太郎. 医療秘書機能論序説. 秘書学論集. 1984. 第2号.
- 5) 森脇道子. 秘書活動の基本的枠組み—秘書の事例研究を基に—. 秘書学論集. 1988. 第6号.
- 6) 箕浦康子. フィールドワークの技法と実際. ミネルヴァ書房. 1999.

参考文献

ウィリッグ, C. 心理学のための質的研究法入門. 培風館. 2003.

脚注

- (1) 日本医師会は医療秘書の定義と養成の目的を「医療秘書にはその業務を通じて医療機関と患者の接点となり、情報管理の中心的役割を果たすとともに、医師の専門的な活動を支えることが期待される。そこで、専門的な医療事務の知識と最新の情報処理技能を備えるとともに、医療機関の今日的な使命を自覚し、それにふさわしい対応ができる医療秘書を養成することを目的とする」(日本医師会, 1998, p.1)としている。さらに、医療秘書の業務について「医療秘書の業務は医療機関における①秘書業務②一般事務③保険請求事務④情報管理等であるが、広く保険・福祉でも活動できることが望ましい」(日本医師会, 1998, p.1)とした。
- (2) 「秘書が上司の本務の効率化のために、補佐を目的として実際に行う行為」(森脇, 1988, p.4)
- (3) 「人と人との行動、もしくは人と社会とその社会および人が作り出した人工物との関係を、人間の営みのコンテクストをなるべく壊さないような手続きで研究する方法」(箕浦, 1999, p.3)
- (4) 「上司(補佐の対象者)が、すなわち、創造的な職業活動の中で他へ影響を与える重要な意思決定を伴う仕事をする人が、本務を効率よく行えるように、上司と共に働くプロセスの中で情報業務と対人業務の両面から補佐するものである」(森脇, 1998, p.1)
- (5) ウィリッグ(2003)は解釈学的分析を、「研究者自身の概念と立場に影響を受ける」(p.90)としている。

- (6) 調査にご協力いただいた医療機関は3つの診療所であるが、本稿では院長及び事務長へのインタビューに協力いただいたという観点からW診療所を選択した。
- (7) インタビューで得たデータについては、できる限りインタビューをした相手の言葉を用いて記述した。理由は、本稿の研究方法の章で述べた通りである。
- (8) 事務長に実施したインタビューで確認したところ、一般的に医療機関においては、医療秘書を含む事務職は看護師や薬剤師などより下に見られているということである。これは、日本の医療機関においては医療秘書の地位が未だ確立されていないことを如実に示しているといえるだろう。
- (9) 調査にご協力いただいたW診療所の事務長から「今回の事で、クリニックを営むということを入材という点を通して再考する良いチャンスになりました。ありがとうございました」とのコメントいただいた。本研究が医療機関におけるコミュニケーション向上のための一助となれば幸いです。

資料1 アンケート用紙

I. 医療秘書(医療機関の受付・事務職員)用

以下の質問は、あなたとあなたの業務に関するものです。差し支えの無い範囲でご記入ください。

1. あなたについて

- ① 現在の仕事に就いている年数 : () 年
 ② 現在の仕事に就いたきっかけ :
 ③ 医療に関わる資格 :

2. 業務について

- ① コミュニケーションで気をつけていること、心掛けていること :
 1) 患者に対して:
 2) 医師に対して
 a. 院長
 b. その他の医師(代診・往診など)
 3) 看護師に対して
 4) 同僚に対して
 ② 嬉しかったこと、やりがいを感じたこと(体験談をできるだけ具体的に):
 ③ 大変なこと、困ったこと(体験談をできるだけ具体的に):
 ④ 大切だと思うこと、求められる能力
 ⑤ 自分の職業名を何と呼んでいるか 例) 医療秘書, 受付, 窓口, 医療事務 など
 ⑥ その他(あなたの業務に関連することについて、何でも自由にご記入下さい):

ご協力どうもありがとうございました。

II. 医師・事務長用

以下の質問は、医療秘書(医療機関の受付・事務職員)に関するものです。差し支えの無い範囲でご記入ください。

- ① 医療秘書に大切なこと、求められる能力:
 ② 医療秘書を採用するときのポイント:
 ③ 医療秘書に関することで良かったこと、助かったこと(体験談をできるだけ具体的に):
 ④ 医療秘書に関することで困ったこと、改善点(体験談をできるだけ具体的に):
 ⑤ 受付・事務職員を何と呼んでいるか 例) 医療秘書, 受付, 窓口, 医療事務 など
 ⑥ その他(医療秘書に関連することについて、何でも自由にご記入下さい):

ご協力どうもありがとうございました。

資料2 W診療所 フィールドノート

日時： 2006年11月30日(木) 8:30~12:50

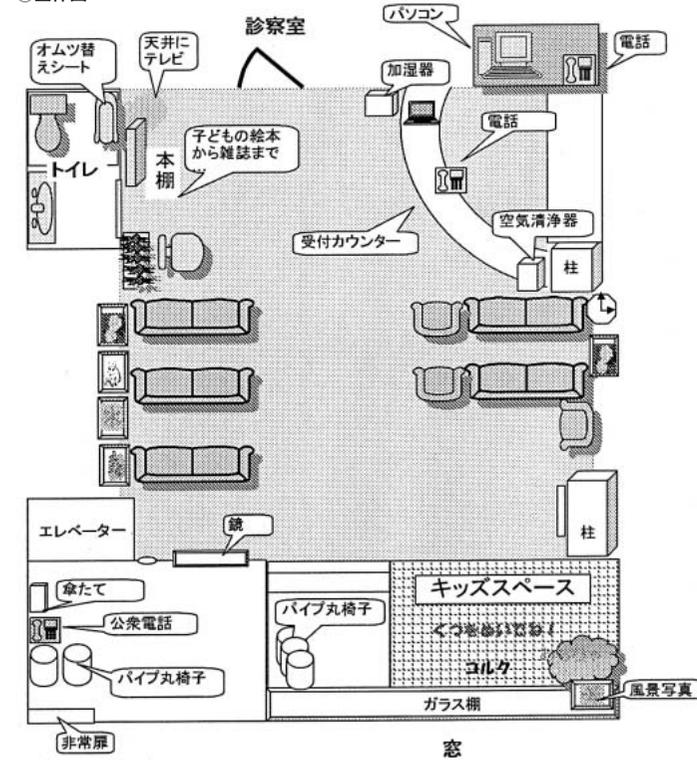
天気： くもりから小雨

医療秘書： A：20代前半，窓口手前，おもに患者の応対と事務処理，非常勤職員
 B：30代後半，窓口後，おもに患者の応対と事務処理，正職員
 C：40代後半，窓口後，おもにパソコン入力，非常勤職員

時間	人 (数字は患者、年齢は推察)	観察内容
8:30 ⋮ 9:05	看護師	<ul style="list-style-type: none"> 看護師1名、医療秘書3名(A・B・C)は開院の準備をしている。 診察開始 「〇〇さん、どうぞお入りください」 「〇〇さん。〇〇〇〇さん」 患者を診察室に呼ぶのは看護師。 呼ぶときに番号カードを取り、診察室に入るように言う。
	A (電話対応)	「はい、Wでございます。」
	B	・パソコンを打つ音が響く。
	B (電話対応)	「4:30以降でしたらご予約を承れます。12月1日、明日ですね。4:30でご予約承りました。」
	⑥30代(妊婦)	「ちょっと出てきてもよろしいですか?」
	A	「はい、大丈夫ですよ。お戻りになって、もし番号が過ぎていたら声をおかけください。」
	A (電話対応)	「今日は午前、午後ともに予約はいっぱいになっておりまして・・・。」
9:20 ⋮ 12:50	A (会計)	<p>「〇〇さん。〇〇〇〇さん。 こちら領収書です。今日は1,020円です。1,020円ちょうどお預かりします。お大事にどうぞ。」</p> <p>午前中の診察終了</p>

資料3 W診療所 全体図・焦点観察図

①全体図



②焦点観察図(受付カウンター)

