

医療・情報サービス分野の教育研究

Educational Research in the field of Healthcare/Information Service

江崎 和夫

Kazuo Ezaki

伊藤 敦

Atsushi Ito

藤原 由美

Yumi Fujihara

抄録 自由が丘産能短期大学では2006年度に医療・情報サービスコースを新設したが、医療・福祉・情報サービス分野に対応した適切なカリキュラムを検討するために、カリキュラムの運用実態、医療現場のニーズについて調査研究を行った。これらの調査結果について考察し、医療・福祉情報サービス分野に対応したカリキュラムのあり方について提示した。

キーワード 医療・情報サービス, カリキュラムモデル, 教育研究

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 1. はじめに | 3-5. 学生の就職状況 |
| 1-1. 研究の背景と目的 | 3-6. 資格取得状況 |
| 1-2. 研究方法 | 4. 考察と提言 |
| 2. 教育内容とカリキュラムの設計 | 4-1. 事務能力に関する考察 |
| 3. カリキュラムの運用実施結果の分析 | 4-2. コミュニケーション能力に関する考察 |
| 3-1. 学習アンケート調査による理解度・総合評価 | 4-3. パソコン操作能力・情報活用能力に関する考察 |
| 3-2. 教員からの意見・提案の検討 | 4-4. コースの改善の方向性に関する考察 |
| 3-3. 医療機関, 医療専門家からのニーズ | 参考文献 |
| 3-4. 就職試験情報 | |

1. はじめに

1-1. 研究の背景と目的

2006年度新コースの医療・情報サービスコースの開設に伴い、自由が丘産能短期大学ではその分野の主要な能力開発を下記の通り定めた。主要な能力開発の目標と領域として「情報サービスと医事コンピュータ活用の実践力を身につける」、「ホスピタリティのある接客能力を身につける」、「医療事務スキルと介護事務スキルを身につける」、「実務を他の人へ教え、ともに学ぶ力を身につける」の向上を目指すことにした。

「情報サービスと医事コンピュータ活用の実践力を身につける」という教育目標においては、①情報サービスに関する能力、②医事コンピュータとパソコン活用に関する能力の向上を目指している。また、「ホスピタリティのある接客能力を身につける」という教育目標では、①対人コミュニケーション・接客に関する能力、②医療秘書の技能に関する能力の向上を目指している。「医療事務スキルと介護事務スキルを身につける」という教育目標については、①医療事務の知識と実務に関する能力の向上、②福祉関連の知識と実務に関する能力の向上などをはかっている。さらに、「実務を他の人へ教え、ともに学ぶ力を身につける」という教育目標では、実務を他の人へ教えることを通して、実務能力をどの程度身につけたか確認することを目指している。これらの能力開発を推進するために、医療・情報サービスコースの運用に必要な教育基盤を明確にし、医療現場のニーズに対応した効果的なカリキュラムを設計することを行った。

本稿では、医療・福祉・情報サービス分野

に対応した適切なカリキュラムを検討するために、カリキュラムの運用実態、医療現場のニーズについて調査研究を行い、医療・福祉情報サービス分野に対応したカリキュラムのあり方について提示する。

1-2. 研究方法

初めに、医療・福祉・情報サービス分野で求められる教育基盤を整備するために、本学の教育資源とノウハウを活用することができるカリキュラムモデルについて検討した。教育内容とカリキュラムを設計し2年間運用した。次に、運用結果を検証するために、実態調査を行った。実態調査では①学習の理解度と総合評価に関するアンケート調査、②学生の意見に関するアンケート調査、③教員間による意見・提案の収集、④医療機関、医療スタッフへのヒヤリングと資料収集、⑤医療機関の受験者に対する就職試験情報のヒヤリング調査、⑥学生の進路状況に関するアンケート調査、⑦資格取得に関するアンケート調査を行い、これら7つの調査結果について分析した。

さらに、これらの分析結果について考察をすすめ、医療・情報サービスに求められるプログラムや資源、方向性、問題や課題を明確にした。同時に、コミュニケーション分野、医療・介護事務分野、情報スキル分野などの視点から今後、要求される教育基盤や課題について検討した。最後に、今後の検討課題について明確にした。

2. 教育内容とカリキュラムの設計

(1) 医療・情報サービスコースで身につけるべき能力

「医療・情報サービスコース」の身につけ

るべき能力は、「情報サービスと医事コンピュータ活用の実践力を身につける」、「ホスピタリティのある接客能力を身につける」、「医療事務スキルと介護事務スキルを身につける」、「実務を他の人へ教え、ともに学ぶ力を身につける」である。これらの能力を身につけるために必要な能力分野とコンセプトを明確にするために、医療事務・医療情報教育に関連する主要な参考文献を収集し、これらの文献を用いて考察した。¹⁻¹⁸⁾ その結果、カリキュラム体系及び目標とする資格を整理し表1に示した。

(2) カリキュラムおよび科目体系

表1に示した各能力分野に関する知識やスキルを身につけるために必要な履修科目について、①医療事務の仕事の理解と医療事務ス

キル分野、②（医療機関窓口での）対応能力・接客分野、③医療秘書分野、④パソコン活用と医事コンピュータ分野、⑤情報サービス分野、⑥福祉・介護分野、⑦コア分野、学習の基礎、⑧課題実践の8つに整理し、それに関するカリキュラムを学期別に設計した。さらに、履修科目体系として次の能力分野別の履修モデルの詳細を設計し表2に示した。

例えば、①医療事務の仕事の理解と医療事務スキル分野については、1年前期では「医療スタッフの仕事」科目を、夏季では「医療事務の考え方」、「医療ビジネスと事務」、「医療事務の実務」、「医療事務演習」の4科目を、1年後期では「医療・医学の知識」等の科目を履修できるような時系列の履修モデルを構成することにした。

表1 カリキュラムの体系及び資格目標

能力分野	コンセプト	資格目標
医療事務の仕事の理解と医療事務スキル分野	医療事務の仕事を理解し、医療事務資格を取得する。外来、入院のカルテからレセプトなどを作成できるようになる。	医療保険士
対応能力・接客分野	医療・福祉機関だけでなく福祉の視点をもった顧客対応力を身につける。来客対応、電話応答はもちろん、医療スタッフ間の連絡・調整などを的確に行うスキルを身につける。	秘書検定3級・2級
医療秘書分野	上司、専門職などを補佐し、スケジュール管理、来客対応などができる能力を身につけるとともに、書類作成、医療情報の収集などができる能力を身につける。	秘書士(メディカル) 秘書検定3級・2級 医療秘書検定
パソコン活用と医事コンピュータ分野	パソコンを使いこなす能力と、とくに医療・福祉分野でパソコンを活用できる能力を身につける。カルテをもとに、医事コンピュータを使ってレセプトを印刷できるスキルを身につける。	医事コンピュータ 3級・2級
情報サービス能力	企業・医療分野で必要なサービスを提供できる能力を身につける。仕事の基本、情報の収集、伝達などの能力を身につける。	
福祉・介護分野	介護保険事務資格を取得する。介護保険制度を理解し、介護保険請求計算ができるスキルを身につける。	介護保険事務士 サービス介助士2級
コア科目	グループワークを通じてチームで活動でき、インタビューなどを通じて収集した情報を整理し、発表できる能力などを身につける。また、チームで課題に取り組み課題を達成できる能力を身につける。	

表2 能力分野別履修モデル

能力分野	1年前期	1年夏	1年後期	2年前期	2年夏	2年後期
医療事務の仕事の理解と医療事務スキル分野	医療スタッフの仕事	*医療事務の考え方 *医療ビジネスと事務 *医療事務の実務 *医療事務演習	医療・医学の知識			
対応能力・接客分野	*ビジネスマナー		医療・窓口サービス	メディカルサービススタッフ		対人コミュニケーションの方法
医療秘書分野			(医療・窓口サービス) *医療秘書実務 医療ホスピタリティ	*秘書総論 *医療秘書の仕事		*秘書実務演習
パソコン活用と医事コンピュータ分野	パソコンとインターネット		医事コンピュータ *PCスキルアップ	医療事務とパソコン活用		
情報サービス能力	情報サービスの基本			(メディカルサービススタッフ)		情報サービスの実践
福祉・介護分野	*サービス介助スタッフ			介護保険のしくみ	介護保険請求事務	
コア科目学習の基礎,課題実践	*学びのサポートⅠ *チーム学習へのステップ		*学びのサポートⅠ *フィールドワーク	*学びのサポートⅡ *課題実践研究Ⅰ		*学びのサポートⅢ *課題実践研究Ⅱ

*は共通科目などのコース外科目

3. カリキュラムの運用実施結果の分析

3-1. 学習アンケート調査による理解度・総合評価

医療・情報サービスコースのカリキュラム運用実施後の学生自身のその分野に関する理解度とその分野の科目の内容や学習内容に関する客観的な総合評価をリカートスケールで測定し5点満点で評価し図1に示した。ここで示した評価点は0点に近づくほど評価が低く5点に近づくほど評価が高いことを示している¹⁹⁾。

初めに、総合評価と理解度の関係性について検討した。総合評価と理解度は連動しており、理解度が高い分野では総合評価も高く理解度が低い分野では総合評価も低い。学生の総合評価は学習の理解度に大きく影響していることがわかる。

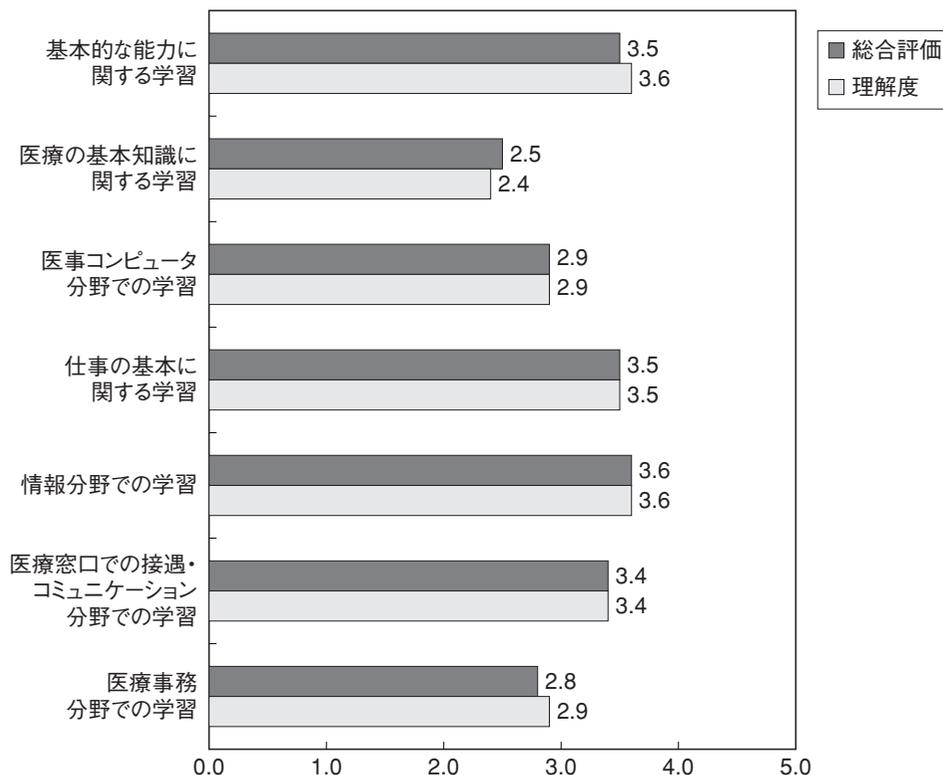
続いて、7つの分野の学習評価について検討した。最も学習評価が高い分野は、「情報

分野での学習」で理解度が3.6ポイント、総合評価が3.6ポイントであつた。2番目は、「基本的な能力に関する学習」で理解度は3.6ポイント、総合評価が3.5ポイントであった。3番目が「仕事の基本に関する学習」で理解度と総合評価が共に3.5である。次が医療窓口での接客・コミュニケーション分野での学習で理解度、総合評価が共に3.4ポイントである。次が医事コンピュータ分野で理解度、総合評価が共に2.9ポイントである。6番目が医療事務分野の学習で理解度が2.9ポイント、総合評価が2.8ポイントである。最後が医療の基本知識に関する学習で理解度が2.4ポイント、総合評価が2.5ポイントである。

したがって、仕事の基本、パソコン操作、秘書、コミュニケーションなどのビジネス実務の分野は比較的学習評価が安定しているが、医療分野の学習は相対的に低い傾向を示

図1 学習に関する評価（理解度・総合評価別）

n = 66



していることが判明した。特に、医療の基本知識に関する学習、医療事務に関する学習の理解度と総合評価が低い。

3-2. 教員からの意見・提案の検討

「医療・情報サービスコース」の授業を担当している専任教員および兼任教員から、兼任教員ミーティングや授業に関する打ち合わせの際に、コースの科目と教育内容に関する意見や提案を聴取した。その結果、医療分野に従事するものとして求められる能力として、ホスピタリティのある接客能力、ドクターやコメディカルとのコミュニケーション、医療事務スタッフ間のコミュニケーション能力などの重要性が指摘された。特に、今後は

「医師事務作業補助者(メディカルクラーク)²⁰⁾」に対する診療報酬の加算が新設されることに関連して、その分野に関する人材育成のニーズがあることが指摘された。また、各科目間の連携の重要性に対する希望もあり、科目間の関連を調整する必要性も指摘された。さらに、コースとしての推奨資格は明確化されているが、その資格に関する情報がほしいという要望があったため、資格に関する情報提供を行う必要があることが明確になった。

3-3. 医療機関、医療専門家からのニーズ

医療事務スタッフとして求められる人物像、能力、知識を明らかにするために、医療現場の専門家7名の意見を収集した。これら

表3 ヒヤリング調査の結果

調査対象	意見, 要望, 提案等
東京都板橋区A総合病院, 医事課係長, 総務課職員に対するヒヤリング	<ul style="list-style-type: none"> ・入職希望者の条件として, コミュニケーション能力に優れた人材が欲しい。特に, 人柄, 人間性を重視する。 ・専門学生よりも短大生の方にコミュニケーション能力, バランス感覚の面で注目している。 ・患者様への思いやりがあり, ビジネスマナーの基本ができた方が良い。 ・診療報酬体系でメディカルクラーク加算が新設されるため, 医療事務スタッフのニーズが多くなる可能性がある。 ・診療報酬体系の変更で, どの病院でも医療事務の求人が増加傾向が予想される。 ・医療事務の仕事は2つの方向がある。①医療事務窓口, ②病歴管理 ・病歴管理ができる人材はどの病院でも重宝される。 ・病歴管理を担当するためには診療情報管理士の資格取得が条件。 ・医療事務では診療情報管理士が有望資格。 ・出来れば短大は民間の医療事務資格, 四大卒は診療情報管理士が望ましい。勿論なくても就職できるが有る方が有利。 ・医療文書(医療分野のビジネス文書)がかけられる人材が欲しい。
横浜市B健康管理センターの事務長に対するヒヤリング	<ul style="list-style-type: none"> ・成績評価は特別重視していない。同じ職場の仲間としてやっていけるか, どうかを見る。 ・職員の評価は仕事力ではなく, 最終的には人柄が決まる。 ・医療の現場では人間性, 人格, 思いやりが求められる。 ・職場は働く場所であると同時に人を教育する場所でもある。 ・実務教育だけではなく, 倫理観や人間性を涵養するような教育・指導を期待している。
C医療福祉大学付属病院 副院長に対するヒヤリング	<ul style="list-style-type: none"> ・医療教育は現場を重視したほうが良い。 ・医療スタッフのコミュニケーションでは, 医療の専門用語への理解が必要である。 ・DPCやクリティカルパス, 地域医療連携, 病院機能分化など日本の医療制度の現状や言葉の意味が最低限理解できることが必要である。
D歯科医院の院長に対するヒヤリング	<ul style="list-style-type: none"> ・現場をよく観察し, 状況を読める人(空気を読めないと患者さんの状態も読めないため)。 ・見て盗んで仕事を覚えられる人。 ・やる気のある人, 積極的な人。 ・テキパキしている人(ただだらしているとお患者さんを救うことができないため)。
F総合病院 清風会事務管理職者の講演発表	<ul style="list-style-type: none"> ・医療業界の基本知識を有しており, 制度変更柔軟に対応できること。 ・就職後の勉強や努力を惜しまないこと。 ・法人理念に共感, 賛同できること。
G大学医療福祉学部医療経営学科学科長(医師)のヒヤリング	<ul style="list-style-type: none"> ・医療事務スタッフには医療現場を理解し, 医療スタッフとコミュニケーションを図ること, 医療制度に精通し, 社会動向に敏感で, 患者の心情が理解できることが必要。 ・今後, 病院事務として働くためには診療情報管理士(日本病院会), 医療情報技師(医療情報学会)の取得が当たり前になる。本学ではこれらの資格の取得を指導している。
H医療福祉大学の学科長の講演発表	<ul style="list-style-type: none"> ・レセプト入力, 窓口対応は派遣会社でも出来る。今後, 病院事務職員として求められるのは様々な業務をマネジメントしたり調整したりする能力である。 ・これからの医療事務に求められる能力は, 医療情報を分析する力, その分析データに基づいて経営管理者に提案する力である。 ・医療制度の専門知識に精通していること。

の現場の意見や提案等を集約した結果、次の3つのことが判明した。

第1に、人間性が第一条件、仕事力が第二条件として求められる点である。言うまでもなく医療の仕事は、人命を扱う仕事であり、他の分野に比べて公共性、社会性が極めて強い。したがって、きちんとした人格、倫理観などの人間性が要求される。第2に、病院事務スタッフとしてコミュニケーション能力、コーディネート能力等の仕事力が求められる点である。医療事務スタッフには、患者窓口対応をするためのコミュニケーション能力、コメディカルの意見を調整するためのコーディネート能力が要求される。第3に、コミュニケーション能力、コーディネート能力を補うための基本知識が必要である。社会保障制度の知識、医療保険制度の知識、経済社会の知識等の知識が求められている。したがって、医療事務スタッフの条件は人間性が必要条件であり、コミュニケーション能力やコーディネート能力、基本知識が十分条件であることがわかる。

3-4. 就職試験情報

病院クリニックにおける就職試験内容について就職試験を受けた5名の学生に対してヒヤリング調査を行った結果を表4に示した。5つの医療機関を対象に情報を収集したが、病院では必ず筆記試験が行われ、特に一般常識テスト、小論文があることが判明した。筆記試験では国語、数学、理科（化学）、英語などが有り、出題テーマが医療に関連している。小論文では、専門性が極めて強く、限定したテーマが設定されていることが分かった。特に、介護保険、混合診療、特定疾患等、

高齢化問題に関連したテーマが多い。学生のヒヤリングによれば、筆記試験の解答、小論文の作成がかなり難しく、一次試験の突破が難しいという意見が出た。また、クリニックのひとつでは、窓口実際にたつて、患者への対応を行い、その状況から判断するという実技テストもあった。本学の学生がこれらの試験や実技をクリアできたことは評価できる。

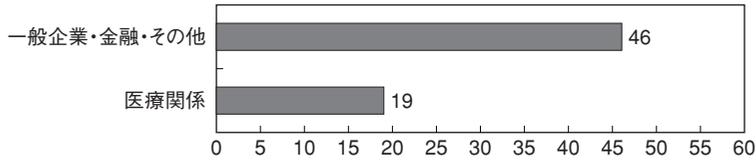
表4 医療機関における就職試験内容

対象医療機関	試験内容
A病院	筆記試験（医療英語、小論文「介護保険」「医療事務とは」）、面接
B病院	筆記試験（SPI、小論文「混合診療」「特定疾患」）、面接
Cクリニック	面接、医療窓口体験
Dクリニック	作文、面接（圧迫面接）

3-5. 学生の就職状況

医療・情報サービスコース第1期生の卒業後の進路について調査した結果を図2に示した。一般企業・金融・その他の分野に就職する学生は46名（70%）、医療関係に就職する学生は19名（30%）であった。したがって、医療・情報サービスコースの学生の7割は一般企業を希望し、3割は医療機関を希望していることが判明した。ただし、医療機関の求人が一般企業・金融系に比べてかなり遅いため、学生の多くが一般企業への就職活動を先に行い、合格してしまうと医療機関への就職活動に取り組まないという傾向があることがわかった。

図2 卒業後の進路



3-6. 資格取得状況

取得した資格について調査した結果を図3に示した。最も多い資格は秘書検定資格で36件(55%)であった。続いて、医療保険士34件(52%)、介護保険士30件(46%)、日商PC検定が14件(22%)、日商簿記が1件

(2%)、その他の資格が15件(23%)であった。秘書資格取得者は多いが、医療系資格取得が少ない傾向にあることが分かる。

次に、取得したかった資格(取得希望資格)について調査した結果を図4に示した。最も希望が多かった資格は、医事コンピュータで

図3 取得した資格

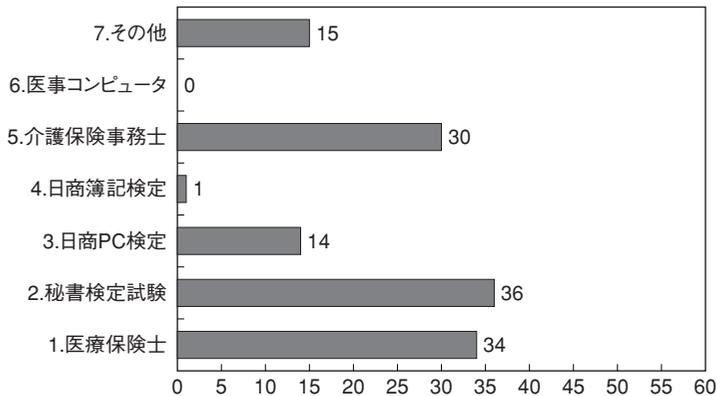
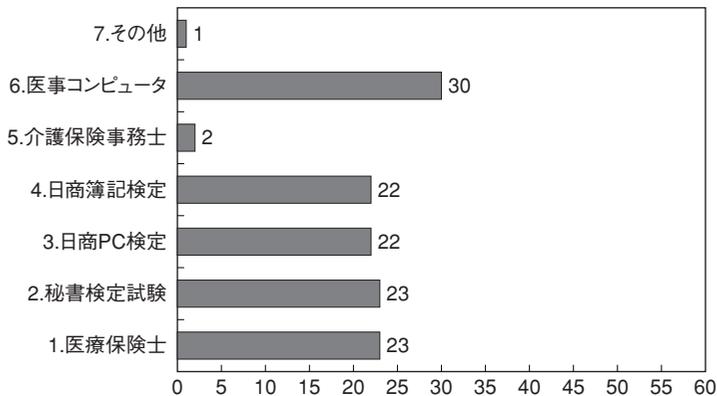


図4 取得したかった資格



30件（32%）、秘書技能検定と医療保険士が23件（35%）、日商簿記検定と日商PC検定が22件（34%）、介護保険事務士が2件（3%）、その他が1件（2%）であった。したがって、希望が多かった医事コンピュータの資格取得への対策が不十分であり、今後対策の充実や、資格取得の案内が必要であることがわかった。

4. 考察と提言

4-1. 事務能力分野に関する考察

医療・情報サービスコースの学生の就職の希望は、一般事務、営業事務、医療事務、介護事務など事務志向の学生が非常に多いことがわかった。医療事務の能力は、医療・情報サービスコースの中心とするべき能力であり、履修指導により、全学生に対して履修をすすめることにした。資格としては、医療保険学院の「医療保険士」の資格を対象とすることにした。医療・情報サービスコースの初年度は、夏期の医療事務4科目のみの科目の履修であったため、短期間の集中授業での履修ということで、医療事務の理解が不十分であった。その反省をふまえて、2年目は、「医療スタッフの仕事」科目で、医療事務スタッフの仕事の概要を理解できるようにした。そして、「情報サービスの基本」科目の中で、診療報酬の計算方法の基本を学習することにした。その結果、初年度に比べ、最初の検定試験での資格取得者が前年の2倍になるという成果を上げた。このような対策は今後さらに充実させる必要がある。

医療事務の理解には、医療保険制度の基本の理解、医薬品に関する理解も重要である。そこで、「情報サービスの基本」科目の中で、医療保険制度の基本を含むようにし、「医療

事務とパソコン活用」科目の中で、医薬品の知識も含むようにした。また、医療事務の理解においては、診療報酬の点数計算において、応用の問題への対応を重ねる必要がある。この対応策としては、「医事コンピュータ」科目において、医事コンピュータを使って電子的にデータを入力するという演習に加えて、医療事務に関する知識の復習や確認を充実させるようにした。このように、医療事務分野については、医療事務の資格取得の科目を中心に、事前の学習と事後の学習の充実を図っている。

4-2. コミュニケーション能力分野に関する考察

1) 窓口で求められる能力と今後の課題

医療機関の窓口は大きく受付窓口と会計窓口に分けることができる。受付窓口はいわば病院の顔であり、患者にとって病院の第一印象は受付窓口の対応で決まると言っても過言ではない。何よりも、患者の気持ちに立って心のこもった対応を行うことが求められている。会計窓口は、患者にとってその病院の最後の印象を決める締めくくりの場所である。感じがよいことはもちろんであるが金銭を扱う場所でもあり、まず、正確で迅速な処理が必要となる。

また、電話応対も重要である。医療機関には、医師にかかってくる電話を始めとして、患者からの問い合わせ、予約や緊急の電話などさまざまな用件の電話があるが、それぞれの場合に、的確にしかも感じよく対応することが求められる。電話はいわば声の受付であり、電話応対次第で病院の評判や信頼を高めることができる。また、逆に悪い印象や評判

を与えてしまうことにもなりかねないので、十分な注意が必要である。

このように、窓口スタッフは病院と患者とをつなぐ重要な役割を持っている。したがって、患者の抱えている病気やけがなどの様々な不安を取り除き、患者との信頼関係を築くことが求められているといえるだろう。具体的には、つねに患者に気を配り患者が話しかけやすい態度や表情を心がけ、あいさつや身だしなみといったマナーにも気をつけなければならない。さらに、患者からの質問に対して正確に分かりやすく説明する能力や、クレーム対応力も必要である。また、病院を訪れるさまざまな患者やその家族、高齢者や子供、障害を持つ方々への適切な対応も身につけていなければならない。

今後の課題としては、第一に、窓口スタッフに求められる能力を体験学習させることを挙げることができる。そのためにはホスピタリティの演習ができる教室を活用し、窓口スタッフの立場と患者の立場の両面から、医療窓口での患者対応を擬似体験させることが有効である。次に、患者に適切な対応ができるための基盤となる医療知識を身につけることが重要である。

2) スタッフ間で求められる能力と今後の課題

医療機関では、医師、看護師、薬剤師、検査技師、事務職員など、立場の違うさまざまな専門職のスタッフが働いている。これらのスタッフの役割は一人ひとり定められているが、単独ではその機能を果たすことはできない。職種間あるいは部署間の円滑なコミュニケーションがあってこそ有効に機能することができるのである。

例えば職種としては事務職に含まれる医療秘書は、日本医師会の定義によれば「医療の総合的な責任を持つ医師の機能の一部を担い、情報の円滑化に資するなど、広くその業務を補佐する」役割がある。上司である医師の意向を的確に捉え実行する能力が必要であると共に、専門化・複雑化している病院組織のパイプ役として、あらゆるコメディカルスタッフをつなぐ、コミュニケーションの担い手となる能力が求められている。これは医療秘書に関わらず、医療機関で働く全てのスタッフに同様に求められる能力であるといえるだろう。

そのためには、まずは医療機関で働くさまざまなコメディカルスタッフの役割と業務内容に関する知識を身につけ、臨機応変に適切な対応ができるようにすることなどを今後の課題としてあげることができる。

3) 当該分野の資格

当分野の資格としては、「秘書検定」、「医療秘書検定」、「秘書士（メディカル）」、「サービス接遇検定」の四つを候補としてあげることができる。

まず「秘書検定」は財団法人実務技能検定協会が実施している文部科学省後援の検定試験であり、その内容は、一般事務職の職務内容を集約した誰でも備えていなければならない職能としての基本的な実務知識である。

次に「医療秘書検定」は、医療秘書全国協議会が実施している検定試験であり受験者は医療関連の専門学校生が中心であるが、医療機関においては専門学校生の採用もあることから知名度があるものと思われる。試験の内容は大きく四つに分かれており、1. 医療秘

書実務については、秘書検定の内容に近く、本学の「ビジネスマナー」などの授業で学ぶことができる。また、2. 医療機関の組織・運営, 医療関連法規は「医療スタッフの仕事」、3. 医学的基礎知識, 医療関連法規は秘書コースの「医療秘書の仕事」や本コースの「医療・医学の知識」で学ぶことができる。4. 医療事務は「医療事務の考え方」など一連の医療事務の授業で学ぶことができ、本学のカリキュラムで対応することが可能である。

さらに、「秘書士（メディカル秘書）」は全国大学実務教育協会認定の資格であり、定められた科目を修得し申請手続きを行うことによって取得することができる。本学のカリキュラムも対応しており、本コースに学ぶ学生にとってふさわしいと判断した。

最後に「サービス接客検定」は、秘書検定と同じく財団法人実務技能検定協会が実施している文部科学省後援の検定試験であり、サービス産業に対する心構え、対人心理などの理解、応対の技術、口のききかた、これらに伴う態度振る舞いとそのあり方などがその内容である。平成7年の厚生白書に「医療はサービス業である」と定義されたことから、その必要性をうかがうことができるといえる。販売職を題材とした設問が中心ではあるが様々な接客に関わる分野を幅広くカバーしており、医療機関を題材とした設問も毎回2問程度扱われている。本コースにおいても医療機関と一般企業の両方を希望している学生には向いていると考えられるが、指導の際には試験内容を十分にガイドすることが望ましいと思われる。

今後の課題としては、資格取得を支援する教育環境やカリキュラムなどの基盤を整え充

実させていくことが挙げられる。さらに、本コースの各期にあるコミュニケーション分野の科目の連携を充実させていくことが、資格取得にはより効果的であると思われる。

4-3. パソコン操作能力・情報活用能力 分野に関する考察

医療・情報サービスコースで学習するパソコン操作能力、情報活用能力としては、次のものがあげられる。

1) 医事コンピュータ分野

医療事務の業務においては、カルテ（診療録）のデータをもとに、診療報酬点数を計算し、レセプト（診療報酬明細書）を作成する。病院やクリニックによっては、医事コンピュータソフトをインストールしたコンピュータ、すなわち、医事コンピュータを操作して、カルテをもとに、レセプトを電子的に作成するケースがふえつつある。そこで、医療事務関係のコンピュータ関連知識としては、医事コンピュータ関連の知識と技能が求められる。

医事コンピュータ関連知識と技能をはかる検定試験としては、医療秘書教育全国協議会が主催する「医事コンピュータ技能検定試験」が有力である。この検定試験は、筆記試験として、医療事務、コンピュータ関連知識の試験を行い、実技試験として、医事コンピュータの操作を行うオペレーション実務試験を行っている。この試験内容をチェックした結果、学生が医療機関で働く場合に必要な医事コンピュータに関する能力を測る内容として適切であると認められたので、今後学生に資格取得をすすめ、授業でも対応を行うことにした。科目としては、医療事務分野は、医療事務関

連の4科目と「情報サービスの基本」科目で対応し、コンピュータ関連知識は、「パソコンとインターネット」科目で対応する。また、実技試験の医事コンピュータの操作を行うオペレーション実務分野は、「医事コンピュータ」科目で対応する。また、試験対策は、「医療事務とパソコン活用」科目で対応することにした。

2) 情報検索収集分野

医療・福祉分野に関する基本用語、トピック、時事問題に関する理解は、医療系の就職試験においても、医療系の仕事をする上でも重要である。そこで、医療系・福祉系の基本用語の情報源のサイト、医療の制度やトピックなどに関する情報源のサイトを知り、そのサイトを検索し、必要な情報を収集できるようになることは、今後、自分で学習を続けていく上でも大切である。そこで、「医療事務とパソコン活用」科目などの授業において、医療系・福祉系の基本用語の情報源のサイトなどを検索する演習を行うことが望ましい。情報の収集に当たっては、情報の信頼度に関する評価をできる能力を身につけることも大切である。さらに、収集した情報のポイントを整理し、考察を加えることができる能力を身につけることも重要である。

3) 情報加工・整理分野

医療機関での仕事においては、医療関係経営指標などのデータを表計算ソフトのExcelを使って集計・加工できる能力も必要とされる。アンケートの集計などでは、統計的な処理をパソコンによって行うことも必要とされる。この能力は、データを企業におけるビジ

ネスデータに置き換えれば、一般企業における仕事にも活用できる能力である。マイクロソフト社の、認定アプリケーションスペシャリストに合格できるレベルのExcel操作能力を身につけることが期待されるので、自由科目のライセンス科目とコースの科目との連携による対応が必要である。

4-4. コースの改善の方向性に関する考察

医療・情報サービスコースの改善の方向性に関して、以下のように考察した。

医療・情報サービスコースの卒業生の進路は、将来的には、医療系が4割、一般企業等が6割程度になると見込まれる。そのため、コースとしては、複線型のカリキュラムを構築することが必要である。医療系としての特徴あるカリキュラムを追求しながらも、医療系と一般企業系の両方の学生にとって役に立つ能力を身につける授業内容をさらに検討していく必要がある。

医療関係で、対応が不十分な分野としては、「診療情報管理」分野、「医薬品」関係分野、「歯科」関係分野などがある。それらの分野のニーズにどの程度、どのような方法で対応するかを検討する必要がある。

医療機関の就職試験や面接においては、医療教養ともいべき知識が必要とされる。主として医療制度に関する知識、病気に関する知識、医薬品に関する知識など、時事的な理解が必要とされる。さらに、この時事問題に関する理解は、レポートや小論文として記述でき、考察を加えることができるレベルである必要がある。これらに関する対策は、「医療事務とパソコン活用」科目と「情報サービスの実践」科目などで、対策を行っているが

充実を図る必要がある。

また、医療制度は2年に一度改定が行われるため、その改定内容を教育内容に反映させることに工数がかかりかかるという問題がある。そのため、医療制度の改定への対応方法を検討する必要がある。また、医療制度の改定内容自体を学生に理解してもらう必要があるため、科目を決めて、学生に改定内容を学習できるプログラムを構築する必要がある。

社会で、医療系に求めるニーズをさらなる調査などでより明確にし、その能力開発への対応を図るため、コースの各科目での到達目標を具体的にし、その目標の達成のための教育プログラム開発を継続して進めていく必要がある。

参考文献

- 1) 西田在賢, 医療・福祉の経営学, 薬事日報社, 2001年
- 2) 高橋政祺, 医療学入門第3版, 医学書院, 1996年
- 3) 第6回日本医療経営学会学術集会・総会抄録集, 2007年 酒井武, 病院管理論, 専門教育出版, 1989年
- 4) 一条勝夫, 医療経営管理論, 篠原出版社, 1997年
- 5) 長谷川敏彦, 病院経営戦略, 医学書院, 2005年
- 6) 国際医療福祉大学医療経営管理学科編, 医療・福祉経営管理入門, 国際医療福祉大学出版会, 2002年
- 7) 今村知明, 医療経営学, 医学書院, 2006年
- 8) 診療点数早見表2006年度4月版 [医科], 医学通信社, 2006年
- 9) 医療経営白書2006年度版, 日本医療企画, 2006年
- 10) 滝沢壮治, 信頼される病院職員の実務ポイント80, 日本医療企画, 2004年
- 11) 木津正昭, 最新医療事務入門, 医学通信社, 2005年
- 12) 医療白書2002年度版, 日本医療企画, 2002年
- 13) 日本医療福祉実務教育協会, 医療事務総論, 建帛社, 2003年
- 14) 後藤由夫, 医学概論, 文光堂, 1999年
- 15) 日本医療情報学会医療情報技師育成部会, 医療情報医療情報システム編, 篠原出版社, 2004年
- 16) 医療秘書教育全国協議会, 病院管理, 建帛社, 1994
- 17) 吉田幸雄, 病院管理体系1 病院史・医療制度・管理・組織・倫理, 医学書院, 1972年
- 18) 島内武, 病院管理学, 医学書院, 1974年
- 19) 大村平, 評価と数量化のはなし, 日科技連, 1974
- 20) 診療点数早見表2008年度4月版 [医科], 医学] 通信社, 2008年