

医療機関における若手事務職員の医療意識

太田 榮子 蔵本信比古
北海道情報大学

Medical Consciousness of Young Clerks in Medical Institution

Eiko OTA and Nobuhiko KURAMOTO
Hokkaido Information University

平成24年11月

北海道情報大学紀要 第24巻 第1号別刷

〈研究ノート〉

医療機関における若手事務職員の医療意識
Medical Consciousness of Young Clerks
in Medical Institution

太田 榮子* 蔵本信比古*

Eiko OTA, Nobuhiko KURAMOTO

要 約

北海道内の7病院に勤務する勤務経験が5年以下の若手事務職員94名に医療意識等に関する調査票を配布し、63名から有効回答を得た。調査項目は、「職場への望み」「職務への不安」「望ましい上司像」「職務内容への満足」「職場環境への満足」、および「医療意識」の6項目とした。「職場への望み」については、良好な人間関係が最も望まれていた。「職務への不安」では、仕事への適応能力についての不安が最も大きかった。「望ましい上司像」では、人間関係に配慮する上司、仕事の評価が公平な上司がより望ましいとされた。「職務内容への満足」「職場環境への満足」は、いずれもほぼ6割程度の満足を感じていることが示された。「医療意識」についてたずねたところ、自分の病院の「医療技術」「地域貢献」が最も誇らしく思えるもの にあげられた。また「医療意識」と他の要因との相関分析の結果、「職務への不安」の軽減が「医療意識」を高めるキーポイントと考えられた。若手病院事務職員の「医療意識」を高めるためには、職場内の良好な人間関係への配慮、および職務の不安の軽減が重要と考えられた。

【キーワード】 医療意識、若手事務職員、病院経営

I. 目的

医療機関にとって適切な医療の提供を行うことが社会的な責務であることは言うまでもない。そのためには医師を始めとする医療従事者が熱意や使命感を持って、それぞれの専門業務にあたることはもとより、医療事務者についても同様に高い医療意識が求められている。国公立病院は「2～3年に1度の異動」(中村, 2011)¹⁾があるため人材育成の難しいことが指摘されているが、こうした人事システムにより国公立病院の医療意識は常に一定水準が保たれ

* 経営情報学部 Faculty of Business Administration and Information Science

ているともいえる。これに対して、民間病院では必ずしも定期異動のシステム持たない場合が多く、そうした状況の中で病院の使命感や誇りといった医療意識を保つことは容易なことではない。

木村ら(2009)^[2]は、病院事務長を対象とした医療意識調査を行っているが、民間病院の事務長の医療意識として「病院で最も誇れるもの」をたずねたところ、「職員の意識」が第一位にあげられている。病院職員が一丸となって経営改革に取り組むことはいまや社会的要請であり、そのことが反映されているといえる。しかしながら、医療機関の若手事務職員を対象とした同様の調査はこれまでほとんど見られない。このため、今回は民間医療機関の若手事務職員の医療意識に関し調査を行い、その実態を明らかにすることを目的とする。

II. 方法

1. 調査の実施

2012年6月に北海道内の7つの民間医療機関に勤務する経験5年未満の若手事務職員94名に調査票を配布し、74名から回答を得た(回収率78.7%)。このうち欠損値の多い回答等を除外し、63件を検討の対象とした。

2. 調査票の作成

以下の6項目に関し質問紙を作成した。作成に当たっては、三菱UFJリサーチ&コンサルティングによる新入社員意識調査^[3]、および前述の木村らによる病院事務長調査の各質問項目を参照した。

- (1) 「職場への望み」(8項目、1点~10点)
- (2) 「職務への不安」(6項目、1点~10点)
- (3) 「望ましい上司像」(6項目、1位~6位)
- (4) 「職務内容の満足」(1項目、1点~10点)
- (5) 「職場環境の満足」(1項目、1点~10点)
- (6) 「医療意識」(7項目、1点~10点)

III. 結果

1. 男女の比較

調査項目の全体傾向を検討するため、すべて間隔尺度とみなして項目ごとの合計得点を算出した(順位項目「望ましい上司像」を除く)。その上で男女別の平均得点の比較(t 検定)を行ったところ、表1のとおりいずれの項目においても有意な違いは見られなかった。

表1 各質問項目の男女別平均得点(SD)

質問項目(得点範囲)	満足度(SD)	
	男(n=14)	女(n=49)
職場への望み(8~80)	63.1(7.6)	63.6(9.9)
職務への不安(6~60)	28.5(11.3)	31.1(11.1)
職務内容の満足(1~10)	6.6(2.3)	5.9(2.2)
職場環境の満足(1~10)	5.7(2.5)	6.1(2.7)
医療意識(7~70)	41.5(11.2)	45.5(13.0)

いずれも ns

2. 職場への望み

「職場への望み」の8項目について、「職場において、あなたがどのくらいそれを望んでいるか」をたずねた。その結果は図1に示すとおり、最も得点が高かったのは「良好な人間関係」であり、次いで「待遇面の向上」であった。若手事務職員は職場に良好な人間関係を求めると同時に、給料アップなどの現実的な期待も抱いていることがわかる。それに続くのは「公平な評価」「スキルアップ」であり、仕事を早く覚えて職員として1人前になりたいという願望が表されているといえる。さらに、「福利厚生の充実」「公私の分離」「職場環境の快適さ」はほぼ同じ得点で、有給休暇などが取れやすくしかも働きやすい環境で、自分の時間を大切にすることができ、仕事とは別に自分の充実した時間を持ちたいと望んでいると言える。「昇進」は最も順位が低かった。

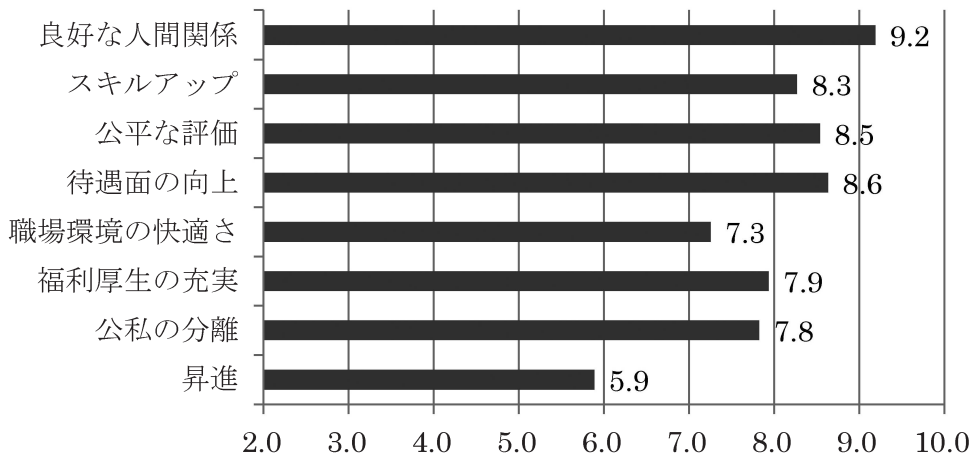


図1 「職場への望み」の平均得点

3. 職務への不安

「職務への不安」の6項目について、「現在の職務に関して、あなたがどれくらい不安に感じているか」をたずねた。その結果は図2に示すとおりであり、高得点の項目から順に「仕事への適応」「職場環境への適応」「職

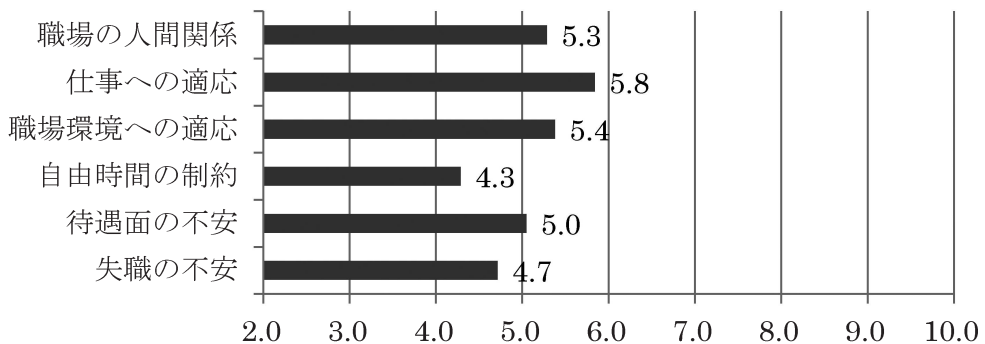


図2 「職務への不安」の平均得点

場の人間関係」であった。医事業務は、基礎的な事務処理能力だけでなく、多くの専門職の中で幅広い知識が求められる困難な業務であり、職場の人間職場環境を含めた仕事への適応への不安を感じるのは当然のことであろう。さらに、給料のカットなどの「待遇面の不安」、リストラなどの「失職の不安」が続き、プライベートな時間がなくなるなどの「自由時間の制約」は最も不安が低かった。若手事務職員は入職後間もないこともあり、待遇や身分に対して大きな不安は持っていない。また、自由な時間を持って、好きなことをしたいというより、早く仕事に慣れようという、堅実な姿が垣間見える。

4. 望ましい上司像

「望ましい上司」の6項目について、「あなたにとっての理想の上司」をたずねた。その結果は図3に示すとおり、第1位は「人間関係に配慮する人」であり、「評価が公平な人」、「話しを聞いてくれる人」「仕事を教えてくれる人」がこれに続いた。若手事務職員は上司に対して、仕事よりも、よく声をかけて、目配りしてくれることを望んでいるのがわかる。仕事が多くて辛くても、やさしい思いやりの言葉をかけてくれ、自分の意見を一旦は受け止めてくれ、仕事のさせ方、ほめ方が上手な上司を望んでいる。また、仕事の労をねぎらい、自然に『また明日から頑張ります』といった声が出てくる職場づくりができる上司を求めているように思える。これに対して、「仕事をまかせてくれる人」の順位は低く、「仕事がバリバリできる人」は最も順位が低かった。医療事務職に限らないことであるが、若手職員にはかつての働きバチやモーレツ社員といわれるような働き方は、支持されていないといえる。

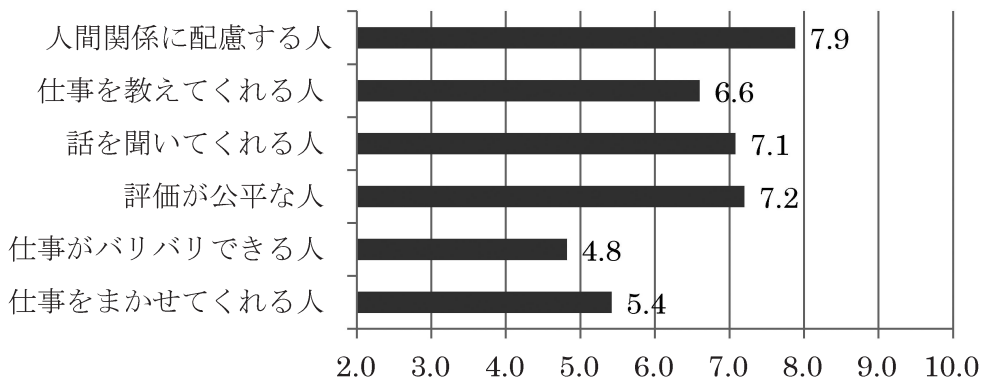


図3 「望ましい上司像」の平均順位

5. 職務内容・職場環境への満足

「職務内容への満足」「職場環境への満足」について、10点満点でたずねたところ、平均は表2のとおりそれぞれ6.03(SD2.21)、6.00(SD2.60)であり一定の満足を感じているといえる。一般に1年目は無我夢中で失敗しながらも仕事を覚え、2年目は少しずつできるこ

表2 職務内容・職場環境の満足

	(n = 63)	満足度 (SD)
職務内容への満足	6.03	(2.21)
職場環境への満足	6.00	(2.60)

とを増やし、3年目以降でようやく独り立ちということになるが、医療事務は専門的領域が多く、容易に習得しきれるものではない。その中でほぼ6割程度の満足を示しているということを見ると、若手医療事務職員は、自らの業務の社会的責務、さらには高い医療意識を感じ取って仕事に当たっていることが推測される。

6. 医療意識

「医療意識」の7項目について、「現在勤務している医療機関をあなたがどのくらい誇らしく思うか」をたずねた。その結果、図4のとおり「医療技術」と「地域貢献」の2つが最上位にあげられ、「設備の充実」がこれに続いた。一方で、「患者サービス」はやや低く、「職員の意識」「経営状態」「教育研修」の評価はいずれも最も低かった。若手事務職員にとって、自らの病院の「医療技術」が誇れるものと感じられることは、病院への信頼感、ひいては窓口等での患者満足度を高める上で極めて重要である。また、入職後間もない段階から地域医療などの「地域貢献」を誇らしいものと感じ、自らの病院を地域社会での存在として位置づける姿勢が明確に示されている。

病院事務長を対象とした調査(木村ら、2008)^[4]では、民間病院の事務長の医療意識の第1位は「職員の意識」であり、「設備の充実」、「医療技術」がそれに続いていた。これに対して、今回の我々の調査では、若手事務職員は「職員の意識」を最も誇れるものとしていなかった。病院事務長の医療意識と若手事務職員のそれとは必ずしも同一ではなく、やや異なった側面から感じているといえる。

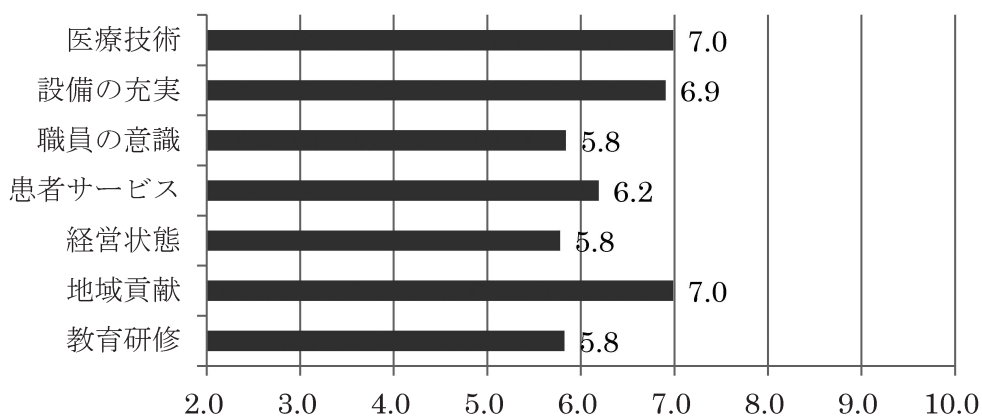


図4 医療意識(自分の病院に誇れるもの)

7. 医療意識と他の要因の相関係数

表3に示すとおり、若手事務職員の「職務内容への満足」「職場環境への満足」と「医療意識」との間には正の相関があった(それぞれ $r = .436$ 、 $r = .312$)。当然のことであるが、「職務内容への満足」「職場環境への満足」が高まると、「医療意識」も高くなる。「職務への不安」と「医療意識」の間には、負の相関が見られた($r = -.263$)。「職務への不安」が高まると、「医療意識」は低下する。

また、「職務内容への満足」「職場環境への満足」に関しても、「職務への不安」との間に、同様に負の相関が見られた(それぞれ $r = -.218$ 、 $r = -.360$)。「職務への不安」をいかに軽減させるかが、若手事務職員の「医療意識」を高めるポイントになるといえよう。

表 3 医療意識と他の要因の相関係数

(n = 63)	A.医療意識	B.職場への望み	C.職務への不安	D.職務内容への満足	E.職場環境への満足
A.医療意識	—				
B.職場への望み	.199	—			
C.職務への不安	-.263*	.028	—		
D.職務内容への満足	.436**	-.049	-.218**	—	
E.職場環境への満足	.312*	.026	-.360**	.653**	—

* $p < .05$, ** $p < .01$

IV. 考察

1. 事務長と若手事務職員の「医療意識」のギャップ

木村ら(2008)^[5]による調査では、民間病院の事務長が医療意識(誇らしいと思うもの)として「職員の意識」が最上位にあげられていた。つまり、病院事務長は「職員の意識」を高めることこそが「医療意識」の中心的課題と考えていたといえる。これに対して、若手事務職員は「医療技術」「地域貢献」を最も誇らしいものと感じていた。その一方で、若手事務職員は「職員の意識」についてあまり誇れるものとは感じていなかった。つまり、若手事務職員は入職後、冷静に各病院における医療提供の特徴の1つである「医療技術」をしっかりと見つめ、自院の誇りにしているのであり、また地域医療などの「地域貢献」を通じた地域社会との絆こそが「医療意識」につながるものと感じているといえよう。さらには、病院にとって大事な患者さんに対し、病病連携・病診連携のもと地域ぐるみで、患者さんに最善の医療の提供をする病院に誇りを持っているともいえる。このように、若手事務職員は病院事務長との間に、「医療意識」についてのある種のギャップを抱えているが、いかにしてそれを乗り越え病院の中堅幹部職員になっていくのかが、人材育成の重要なポイントとなるものといえよう。

2. 若手医療事務職員の満足度

病院事務の職務内容は医療、看護、ソーシャルワークなど、一般の会社事務よりも高度な専門領域と密接に連携しなければならない、容易に満足感を得にくい困難な職務と考えられる。しかしながら、今回の調査での民間病院職員の職務内容、職場環境の満足度は、ともに約6点(10点満点)と、一定の満足感を示していた。自治体病院職員を対象とした調査(池田、2010)^[6]では、全体の60%が病院事務職員として満足していると答えており、ほぼ同程度の

満足といえる。ただし、日本の若者全体の職場生活に満足と感じる割合は74.4%（内閣府「第8回世界青年意識調査（2009）」^[7]）であることから、さらに満足を高める努力が求められる。

3. 人材育成と医療意識

「職員の意識」の向上について、人材育成の観点から内的報酬の重要性が指摘されている（甲斐、2009）^[8]。内的報酬とは「楽しみ」「満足」であり、本研究では「理想の上司」の調査結果で「人間関係に気を配り、明るい雰囲気職場にしてくれる人」が最も望ましいとの結果となった。これについては上司への期待に反映されていると考えることができよう。若手事務職員の人材育成における上司との人間関係の重要性が、改めて確かめられたといえる。

V. 今後の課題

事務職員の意識を高めるには、診療支援への参加（大谷、2009）^[9]や、経営全般に関与するコア業務への注力（甲斐、2009）^[10]が効果的であることが指摘されている。今後はそうした側面からも医療意識との関連についての検討が期待される。また、経験5年目以降の事務職員の医療意識についても改めて調査する必要があり、質問項目の再精査とあわせて今後の課題としたい。

〈付記〉本稿の内容の一部は、第50回日本医療・病院管理学会学術総会（平成24年10月18日）において発表した。

【参考文献】

- [1] 中村彰吾：これからの病院事務職員には“クリエート”が必要、医療アドミニストレーター（産労総合研究所）2(13), 59-63 (2011)
- [2] 木村加奈子、佐久間由美子、宮内清子、町田夏雅子、野田一真、木村直美、佐野恵美、横山久仁子、佐藤千史：全国病院事務長の医療意識に関する実態調査、社会保険旬報（社会保険研究所）2400, 10-14 (2009)
- [3] 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング：平成24年度新入社員意識調査（2012）
<http://www.murc.jp/report/press/120424.pdf>
- [4] 既出^[2]
- [5] 既出^[2]
- [6] 池田一郎：国立大学附属病院事務職員像の一考察、大学行政管理学会誌 14, 183-191 (2010)
- [7] 内閣府：第8回世界青年意識調査（2009）
<http://www8.cao.go.jp/youth/kenkyu/worldyouth8/html/2-3-3.html>
- [8] 甲斐聖人：病院事務職員の採用と育成、日本病院会雑誌 56(11), 1292-1298 (2009)
- [9] 大谷はるか、向畑美佳、吹田裕子、小坂真貴子、大和栄一、中村達也：事務職員による診療支援の取り組みについて、日本病院会雑誌 56(2), 197-198 (2009)
- [10] 既出^[8]