

《研究ノート》

短期大学生の医療事務臨地実習科目における成績上位群・下位群別の意識変化*
—実習事前・事後レポートのテキストマイニング—

A Study of Changes in Attitudes of High-level and Low-level Junior College Students in On-site Training for Medical Office Work
— Text Mining of Pre/Post Training Reports —

山本 恭子**

YAMAMOTO Kyoko

はじめに

学生が就業前に臨地実習（以下、実習）を行うことは、実践の場に身を置くことで実際の業務内容を理解するとともに、職務において不可欠である素養を身に付けるという点で意義深いものである。本学メディカル秘書コースにおいても、医療事務職を目指す学生を対象に、病院において実習を行っている。その際に、より実習を充実させるために、実習の目的や目標、業務内容、実習の心得、実習記録の書き方などの事前指導を行っている。また実習後は、振り返りとしてレポート提出と体験発表の場を設けている。

実習全体の質的向上をめざすためには、学生が具体的に実習で何を学ぼうとしているのか、実際に何を身に付けたのかという実習の成果を教員が把握しておく必要がある。河口ら（2015）は、短期大学生の病院実習における取り組みを、実習日誌と事後アンケートをもとに分析を行い、学生が実習で行う業務内容は多様であることと、実習中に学生はみずから工夫をしながら業務をこなし、授業では学べないことを身をもって修得し、医療に携わる者としての意識を高めることができたことを報告している¹⁾。

本研究では、実習の教育プログラムの充実を図ることを目的に、どのような意識を持って実習に臨んだのか、実習中に何を学んだのか、実習後に何を今後の課題と考えたのかを、学生が提出した自由記述データを基データとして、テキストマイニングの手法を用いて分析した。分析では、実習の事前指導を目的とした授業の成績を基に成績上位群・下位群に属性を与え、頻出語の抽出、特徴語の抽出、共起ネットワークの分析結果からその特徴を考察した。

1. 医療事務職とは

1.1 医療事務職の概念

医療事務とは、医療機関における事務作業全般を指し、その業務は大きく「診療事務業務」「管理事務業務」「医療秘書業務」の三つから構成され、これらの業務がリンクし合って事務業務が遂行されている²⁾。昨今、医療の高度化に伴い医療専門職の領域は細分化され、オンライン化などにより、医療事務従事者の業務範囲も広がり、仕事量も増大している。また、医療事務従事者の担当者の呼称は、医療事務、メディカルクラーク、医療秘書、医療保険事務技能者、診療報酬請求事務従事者など複数あり、統一された呼称はない。最近では、医療事務の領域とは異なり、医師が行う事

* 2015年9月22日受理

** 名古屋学芸大学短期大学部

務作業やカルテ入力を代行する医師事務作業補助者という職種も存在する。

1.2 医療事務職に必要な能力

藤原ら（2014）は、医療事務職員の医療サービスにおける基盤となる能力として、医療事務職員を対象としたアンケート調査とインタビュー調査の分析から、協調性、対人関係力、注意力、一般的な素養などを挙げ、さらに医療に関連する専門知識・技能が必要であることを提示している³⁾。

片山（2012）は、医療秘書と医療事務者に寄せる関心について短期大学生を対象にアンケート調査を行い、医療事務職には、主に医者や患者とのコミュニケーションが必要であると認識しているが、学生は自身のコミュニケーション能力不足を感じており、専門的な知識に加えてコミュニケーション能力もあわせて身に付ける必要があると分析している⁴⁾。

小野ら（2010）は、医療事務職の正規職員は、医療政策情勢に敏感で経営指標の扱いや統計処理ができ、多職種協同のチーム医療に貢献できる能力を持ち、将来的に組織マネジメント能力の獲得も望まれ、補助者は、医師の傍らで敏感に対応し、医療専門職と円滑に連携できるコミュニケーション力を持ちあわせ、最新の医療に関心を寄せて積極的に学習する意欲・高い意識が要求されるとしている⁵⁾。

以上のとおり、医療事務職には、高い対人関係能力と医療に関する専門知識が求められている。さらに昨今では、電子カルテの導入などIT化の推進や競争原理の導入などにより、医療事務職員に求められる能力も高度化、専門化が進み、現場業務の他に病院経営におけるマネジメント能力も重要視されつつある。また、医療事務職は職位に応じて業務内容が異なるが、本研究では、職種・職位を限定することなく医療事務職全般を広義に扱うこととする。

2. 実習の概要

2.1 実習の概要

本学メディカル秘書コースにおいて、病院実習を目的とした選択科目「メディカル実習Ⅰ」を、1年次後期から2年次前期にかけて集中講義として実施した。受講者37名は、2015年1月26日から2月27日の期間中に28病院（1病院につき学生1名から3名割当て）に分かれて10日間にわたり外来患者への対応を中心とした実習を行った。実習にあたっては事前・事後指導を目的とした教育プログラムとして「メディカル実習指導」を開講し、全15回の授業の中で、実習前は実習に対する心構えや実習記録の書き方などを習得し、実習終了後は実習報告発表会を実施した。「メディカル実習指導」の授業内容を表1に示す。

授業の成績は、評価点の配点を、筆記試験70点、受講態度10点、課題レポート10点、実習のまとめと発表10点、計100点として採点した。

2.2 実習の目的・目標

実習の目的は、医療施設における患者対応を通して、健康障害を持った人の受診行動を支えながら、メディカル秘書としての役割を理解する。また、医師スタッフ同士が協働してチーム医療を行っている場面を観察、体験することで職業観を深め、基礎知識・技術を身につけることである。

実習の目標は、①人間関係の成立、②事務部門全般の業務の理解、③患者の受診行動の支援、④保険請求事務の基礎的能力の習得、⑤チーム医療の一因としての協調性と対人能力の向上、⑥メディカル秘書としての倫理及び職業観を深めるの6項目である。

表1 実習の事前・事後指導科目「ディカル実習指導」の授業内容

回数	内 容	実施時期
1	オリエンテーション、実習の意義と目的、目標、実習上の心得	1年次後期 9月
2	病院の機能と組織、事務部の役割、医療秘書とは	〃
3	実習方法、実習評価、実習態度、記録	1年次後期 10月
4	診療補助作業時の患者対応と診療記録補助 実習体験発表（2年次2名）	〃
5	専門用語の発表（新聞、雑誌参照）	〃
6	救急対応：心臓マッサージとAED使用について（外部講師）	〃
7	実習病院の概況発表	1年次後期 11月
8	実習目標の立て方・実習記録の書き方	〃
9	実習実技指導（車椅子操作他）	〃
10	PC利用による実習報告の仕方	〃
11	今日の医療施設におけるメディカル秘書に期待すること、実習上の心得（外部講師）	〃
12	実習直前指導、筆記試験	1年次後期 12月
病院実習（10日間）		1年次後期 1月末～2月末
13	実習報告発表会	2年次前期 4月
14	実習報告発表会	〃
15	実習報告発表会・まとめ	〃

2.3 実習の内容

主な実習内容は、①実習施設の理解：病院の理念の理解・病院組織の理解・事務部門の理解・病院施設の見学、②受付業務：受付の整備（場所、書類、物品）・患者対応（患者の呼出・患者案内）・来訪者案内・初診受付（問診表の記入方法、患者状態の把握、保険証の確認、診察券の発行など）・再診受付（診察券、保険証の確認）・診療科への案内・会計窓口・機械操作の説明（再診、会計など）、③医事課の事務：カルテ管理・患者情報の記録・病棟・その他各部署、施設との連携・文書作成・文書案内、④レセプト業務：レセプト作成の見学・レセプト作成の実習、⑤その他：患者とのコミュニケーション・職員とのコミュニケーション・患者情報の守秘・患者情報の管理である。

さらに日課として、学生から病院の実習指導者へ、出勤簿と業務日誌の提出を義務付けた。

3. 研究方法

3.1 研究データの収集

「メディカル実習指導」受講者に、実習前に2回、実習後に1回、計3回の自由記述文の提出を課した。実習前は、授業前半の第4回と授業後半の第11回に「メディカル実習に対して今考えていること」、実習終了後は「メディカル実習を終えての感想と今後の課題」というテーマで自由記述文を提出させた。各回の授業内容は、第4回では2年次学生2名の実習体験発表を聴講し、第11回では外部講師として病院の医事課長を招き、「今日の医療施設におけるメディカル秘書に期待すること、実習上の心得」をテーマとした講義を聴講した。回収した自由記述文を、筆者が表記の揺れ

などを文意を損なわない範囲で整文しパソコン入力によりデジタル化した。

成績上位群・下位群の分類は、「メディカル実習指導」の評価点を用いた。評価点100点満点中、平均70.7点、中央値72点、標準偏差14.1であったことから、平均に最も近い整数71点を基準として、71～100点を成績上位群（21名）、0～70点を成績下位群（16名）に設定した。

3.2 分析の方法

テキストマイニングとは、テキストデータを自然言語解析の手法を使って単語やフレーズに分割し、それらの出現頻度や相関関係を分析して有用な情報を抽出する技術を指し、データ解析やデータマイニングの手法で定量的に解析することができる。さらにテキストマイニングの活用により、属性別の特徴が把握できる。

収集した自由記述データを計量テキスト分析ソフト KH Coder (Ver. 2.00)⁶⁾ を用いて、以下1)から4)の手順で分析を行った。基データを KH Coder 上で前処理を実行し、文書の単純集計を行った結果、表2のとおり、総抽出語数27,293語、異なり語数1,740語、総文書数1,078文、段落100の分析対象データを得た。分析に使用した品詞は、名詞・サ変名詞・形容動詞・形容詞・動詞である。「医事課」や「個人情報」など、KH Coder で意図どおりに自動抽出できない語は、強制抽出する語として設定し処理を行った。また、「患者」「病院」「実習」「思う」などの頻出単語となると予想されるが分析上意味をなさない語は、抽出しない語として設定し、分析対象から除外した(付表参照)。

- 1) 自由記述データを、①成績上位群：実習前、②成績上位群：実習後、③成績下位群：実習前、④成績下位群：実習後の4つのカテゴリ別に頻出語を抽出する。
- 2) 語の出現回数をもとに特徴語を抽出し、カテゴリに共通して出現する語で検討可能な語の使われ方の違いを確認する。
- 3) カテゴリ別に共起ネットワーク図を出力し、中心的な語として抽出された語と共起関係の強い語との結びつきを確認することで、カテゴリの特徴を表す表現を探索する。
- 4) 1)～3)の結果からカテゴリ別の特徴を考察する。

表2 自由記述データの基本情報

分類		総抽出語数	異なり語数	総文書数	段落数
上位群	実習前	7,227 (1,337)	857 (495)	311	40
	実習後	8,987 (1,901)	1,010 (606)	326	20
下位群	実習前	4,705 (825)	656 (346)	197	25
	実習後	6,394 (1,277)	886 (488)	246	15
全体		27,293 (5,330)	1,740 (1,055)	1,078	100

※ () 内の数値は分析で使用する語の数

4. 結果

4.1 頻出語による実習前後の変化

表2の自由記述データに対し、KH Coder の「抽出語」の[抽出語リスト] コマンドを用いて頻出語を抽出した。表3に、カテゴリ別に上位30語を示す。なお、同一カテゴリにおいて出現回数が同じ語が複数ある場合は、すべての語を提示している。

表3 自由記述データの頻出語上位30語

成績上位群				成績下位群			
実習前		実習後		実習前		実習後	
抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
学ぶ	35	仕事	39	聞く	21	仕事	33
不安	33	対応	34	話	21	スタッフ	25
聞く	27	分かる	34	仕事	18	受付	21
話	23	受付	32	学ぶ	17	知識	20
行動	22	医療事務	29	不安	17	対応	18
知識	21	学ぶ	29	大切	16	大切	18
授業	20	スタッフ	25	授業	14	見る	16
分かる	18	見る	25	先輩	14	医療事務	14
先輩	17	知識	25	分かる	13	応対	13
医療事務	16	業務	24	挨拶	12	経験	13
頑張る	16	確認	23	行動	11	知る	13
知る	16	体験	22	知る	11	カルテ	12
大切	15	勉強	22	コミュニケーション	10	確認	12
考える	14	コミュニケーション	21	積極的	10	学ぶ	12
積極的	14	理解	20	頑張る	9	勉強	12
勉強	14	必要	19	取り組む	9	事務	11
目標	14	医療	18	気持ち	8	コミュニケーション	10
取り組む	13	大切	17	対応	8	違う	10
挨拶	12	保険証	16	アルバイト	7	体験	10
意欲	11	カルテ	15	言う	7	大変	10
気持ち	11	教える	15	考える	7	ありがとう	9
見る	11	作業	15	先生	7	作業	9
仕事	10	違う	14	判断	7	難しい	9
内容	10	学校	14	勉強	7	保険証	9
理解	10	知る	14	目標	7	良い	9
アルバイト	9	良い	13	意欲	6	電話	8
姿勢	9	パソコン	12	医療事務	6	必要	8
失敗	9	レセプト	12	見る	6	優しい	8
準備	9	案内	12	姿勢	6	頑張る	7
体験	9	聞く	12	車椅子	6	教える	7
働く	9			取る	6	見学	7
必要	9			知識	6	質問	7
						場所	7
						働く	7
						不安	7
						分かる	7

4.2 特徴語の抽出

KH Coderの「外部変数と見出し」の「リスト」コマンドを用いて特徴語を抽出した。表4は、成績上位群：実習前、成績上位群：実習後、成績下位群：実習前、成績下位群：実習後の4つのカテゴリの特徴的な語を、集計単位：文に設定し上位10語リストアップしたものである。表内の数値は、表3の頻出語を基に、データ全体に比してカテゴリにおいて特に高い確率で出現している語をカテゴリを特徴づける語と見なし、それぞれの語とカテゴリとの関連をあらわす Jaccard の類似性測度で算出したものである。

表4 成績上位群・下位群別実習前・実習後の自由記述を特徴づける語

成績上位群				成績下位群			
実習前		実習後		実習前		実習後	
抽出語	Jaccard	抽出語	Jaccard	抽出語	Jaccard	抽出語	Jaccard
不安	0.097	仕事	0.090	聞く	0.084	仕事	0.092
学ぶ	0.093	対応	0.085	話	0.083	スタッフ	0.088
聞く	0.072	受付	0.084	不安	0.070	知識	0.065
行動	0.064	分かる	0.084	先輩	0.065	大切	0.062
話	0.061	医療事務	0.081	大切	0.061	見る	0.056
授業	0.056	学ぶ	0.073	授業	0.060	対応	0.052
先輩	0.049	スタッフ	0.071	行動	0.050	受付	0.050
頑張る	0.049	見る	0.070	積極的	0.042	経験	0.049
知る	0.044	業務	0.066	頑張る	0.040	応対	0.049
積極的	0.043	知識	0.065	取り組む	0.038	知る	0.043

※数値は Jaccard の類似性測度

感情や態度を表現する語「不安」「頑張る」「積極的」に着目すると、実習前は、成績上位群・下位群ともに「不安」は「頑張る」「積極的」よりも上位にある。この結果から、実習前は実習に対する意欲よりも不安な気持ちが強かったことが推測できる。特に成績上位群は「不安」が最上位にあることから、成績下位群よりも実習に対して不安を持つ学生が多かったことが推測できる。

動作を表現する語「分かる」「学ぶ」「見る」「知る」に着目すると、実習後は、成績上位群は「分かる」「学ぶ」が「見る」より上位に出現しているのに対し、成績下位群は「見る」「知る」のみが出現し、「分かる」「学ぶ」は出現していない。実習に対して成績上位群は教を受けたことを理解しようとする姿勢が見られ、成績下位群は実習を感覚的にとらえる傾向が見られた。

4.2.1 実習前の成績上位群・下位群別の「不安」の使われ方

実習前に成績上位群・下位群に共通して抽出された「不安」の語の使われ方は、成績上位群では、「コミュニケーションを取れるか不安」「積極的にできるか不安」「与えられた仕事ができるのか不安」「患者さんを危ない目に遭わせてしまうと思うと不安」「失敗して迷惑を掛けてしまいそうで不安」「実感がわかなくて不安」「どんな病院へ行くのか分からないので不安」「実習は一人なので不安」「勉強を重ねるほど不安が増えた」「実習までにいろいろ覚えられるか不安」「準備の時間のなさが不安」「普段大学で習っている知識や技術をどれくらい活かすことができるのか不安」「自分のやりたいことができるか不安」という内容だった。

成績下位群では、「自分がきちんとできるのか不安」「何の知識も経験もないのに実習に行っても大丈夫なのだろうか不安」「病院の負担になってしまうのではないかと不安」「ミスをしたらどうしようか不安」「実習で何をさせてもらえるのか分からないので不安」「車椅子を扱ったことがないので不安」「電話応対、言葉遣いが不安」「1人で実習に行くのではなく3人で行くので比べられることが不安」という内容だった。

実習がイメージできないことや、能力不足により実習先に迷惑を掛けることに対する不安は、成績上位群・下位群に共通して出現していた。成績上位群は、授業で学んだことの再現ができるのかということに言及しており、成績下位群は、電話応対や言葉遣い、車椅子の扱い方など、不安に思う業務内容を具体的に提示する傾向があった。

4.2.2 成績上位群の実習前・後の「学ぶ」の使われ方

成績上位群の実習前・後に共通して抽出された「学ぶ」の語の使われ方は、実習前では、「実習で多くのことを学び、就職先で活かせるようにしたい」「高齢者の方との接し方も学んできたい」「メディカル秘書実務や診療報酬請求事務で学んだことの理解を深めたい」「医療事務の人にいろいろな話を聞いて学びたい」「看護師さんや医療秘書の方たちの仕事を細かいところまで見て学んできたい」「勉強して少しでも知識を持って実習先でたくさんのことを学び、自分の力にしたい」「実習先では実際に今私たちが授業で学んでいることを活かす場」「アルバイトだけでは学べないことも学んでいきたい」「職場の雰囲気、仕事の流れや内容を学びたい」「大学の講義だけでは学べない、現場の空気、医療事務の仕事、コミュニケーションなど、たくさん学んでいきたい」という内容だった。

実習後は、「医療事務の役割の大切さと仕事の厳しさを学んだ」「まだ医療の知識が少ないので、どんな病気の時、どのような薬が必要なのか、これからしっかりと学んでいきたい」「この1年間で学んできた医療事務の知識をより深く知ることができた」「授業で学ばなかったことや気付いたことがたくさんあった」「授業で聞くだけでは知ることのできないことをたくさん学べ、学校で勉強したことも理解しやすくなった」「この実習で医療知識や、患者さんに対しきちんとした説明ができることが必要だと学んだ」「最初は自ら動いたり気づいたりできなかったが、案内の方などをよく観察し学ばせていただいた」「医療事務はどういった業務をして、どういった態度で働いているのかを学ぶことができた」「まだまだ勉強不足なので、もっと積極的に医療について学んでいきたい」「人とのコミュニケーションや専門的な知識を深く学んでいこうと思った」「パソコン能力や情報処理能力の必要性を学んだ」という内容だった。

4.2.3 成績下位群の実習前・後の「大切」の使われ方

成績下位群の実習前・後に共通して抽出された「大切」の語の使われ方は、実習前は「すべての人たちとのコミュニケーションを大切にしたい」「ベストな状態で実習を迎えられるよう、日々の授業を大切にしたい」「状況をよく見ることを大切にしたい」「先輩の話聞いて、挨拶が大切なのだということが分かった」「勉強だけが大切なのではなくて、相手の立場になって先を読んで行動することが大切だということが分かった」「第三者に個人情報と言わないようにすることも大切ということが分かった」「自分と同じ目線になった人がいるとすごく嬉しいし、話しやすいので病院では特に大切だと思った」「今できることを一つ一つやることで、知識も向上するだろうし、そういう毎日が大切だと思った」という内容だった。

実習後は、「メモを残したり、他の人にも確認を頼んでミスを防ぐことも大切だと気づいた」「患者さんとコミュニケーションを取っていくと、それぞれの対応の仕方もわかり、とても大切なことだと思った」「個人情報を大切にしていなければならぬと思った」「マスクの中でも笑顔が大切」「受付業務では保険証確認をしたり、経験も大切だと思った」「専門知識だけではなく、言葉遣いや電話対応なども大切だと思った」「医療事務の仕事は病院のまさに縁の下で力持ちで、病院を支える大切な仕事だと感じた」「毎日患者さんが増えていくので、整理整頓が大切だと思った」「正確に作業を行うことが大切」「スタッフの人とのコミュニケーションが大切だと思った」という使われ方をしていた。

4.3 特徴語の共起関係の探索

特徴語が互いにどのように結びついているのかを視覚化するために、カテゴリ別に KH Coder の [抽出語] の [共起ネットワーク] コマンドを用いてネットワーク図を出力した。集計単位：文、最小出現数：5、最小文書数：1、共起関係の種類：語-語、描画する共起関係 (edge) の絞り込み：描画数30、指標：中心性に設定した。

共起ネットワークは、出現パターンの似通った語が共起の程度が強い語として線で結合されてネットワーク図が作成できる。強い共起関係ほど太い線で描画され、出現頻度の高い語ほど円のサイズが大きく示される。さらに媒介中心性の強さが円の濃淡によって表現できるため、中心的な役割を担う語と各語との関係性が図示できる。

4.3.1 成績上位群：実習前の共起ネットワーク

語 (node) 35、共起関係 (edge) 30、密度 (density) 0.05から成る共起ネットワーク図が出力できた。抽出結果を図1に示す。中心性の高い語は「授業」「理解」2語であった。「先輩が言っていたように、普段の授業の内容をしっかりと理解することが重要だ」「実習を具体的にどういったことを意識しながら2週間過ごせばいいか理解できた」という使われ方をしていた。

共起関係の強い語の結びつきは「意欲－姿勢－能力」「聞く－話」「努力－継続」「積極的－受け身」であった。「医療事務として能力・意欲・姿勢が特に重要」「受け身にならず積極的に行動していきたい」「継続する努力をして自分を成長させたい」という使われ方をしていた。「意欲」「姿勢」「継続」を含めこれらと共起関係にある語は、授業中に外部講師がキーワードとして発した語である。授業で聞いた語を引用しながら記述していたことが理解できる。

その他の語の共起関係から、「挨拶を心がける」「社会人としての責任を持つ」「医療用語の略語を覚える」「自分で目標を持ち取り組むことで成長できると感じた」が読み取れた。

4.3.2 成績上位群：実習後の共起ネットワーク

語 (node) 44、共起関係 (edge) 30、密度 (density) 0.032から成る共起ネットワーク図が出力できた。抽出結果を図2に示す。中心性の高い語は「ありがとう」「忙しい」「大変」「部署」の4語であった。「患者さんからありがとうと言われると嬉しくなる」「忙しい中、実習させていただいてありがとうございました」「とても忙しく大変そうだった」「たくさんの部署で仕事を見学、体験させていただけた」という使われ方をしていた。

共起関係の強い語の結びつきは、「医師－看護師」「確認－保険証」「ありがとう－嬉しい」「知識－医療」「接する－機会」であった。「外来の受付は医師や看護師さんと接する機会が多い」「病院で使われているパソコンのプログラムを使って保険証の確認の仕方を教えてもらった」「患者さんからありがとうと言われると嬉しくなり、次第に患者さんに声掛けすることができた」「もっと医療の知識を身に付けていかなくてはならない」という使われ方をしていた。

その他の共起関係から、「優しく丁寧に教えていただいた」「この経験を活かして将来につなげていきたい」「窓口対応は最初は緊張したが、慣れれば落ち着いて行動できた」「学校で勉強したことが理解しやすくなった」「レセプトのチェックでは、学校でレセプトの勉強をしていたが、分からないことが多くまだまだ勉強不足だと思う」が読み取れた。実際に業務を行うことで新たな課題の発見や、学習を深めようとする姿勢が見られた。

4.3.3 成績下位群：実習前の共起ネットワーク

語 (node) 32、共起関係 (edge) 37、密度 (density) 0.075から成る共起ネットワーク図が出力できた。抽出結果を図3に示す。中心性の高い語は「先生」「取り組む」「意欲」「能力」「先輩」の5語であった。「今日の先輩や先生の話聞いて、ほんの少しだけイメージができた」「医療事務に求められるものは、能力、意欲と姿勢、実績と成績、組織貢献の4つがある」という使われ方をしていた。

共起関係の強い語は、「聞く－話」「意欲－姿勢」「意欲－能力」「能力－姿勢」「先輩－聞く」「状況－判断」であった。「状況を判断して、その状況に合った的確な行動をしていくように頑張る」

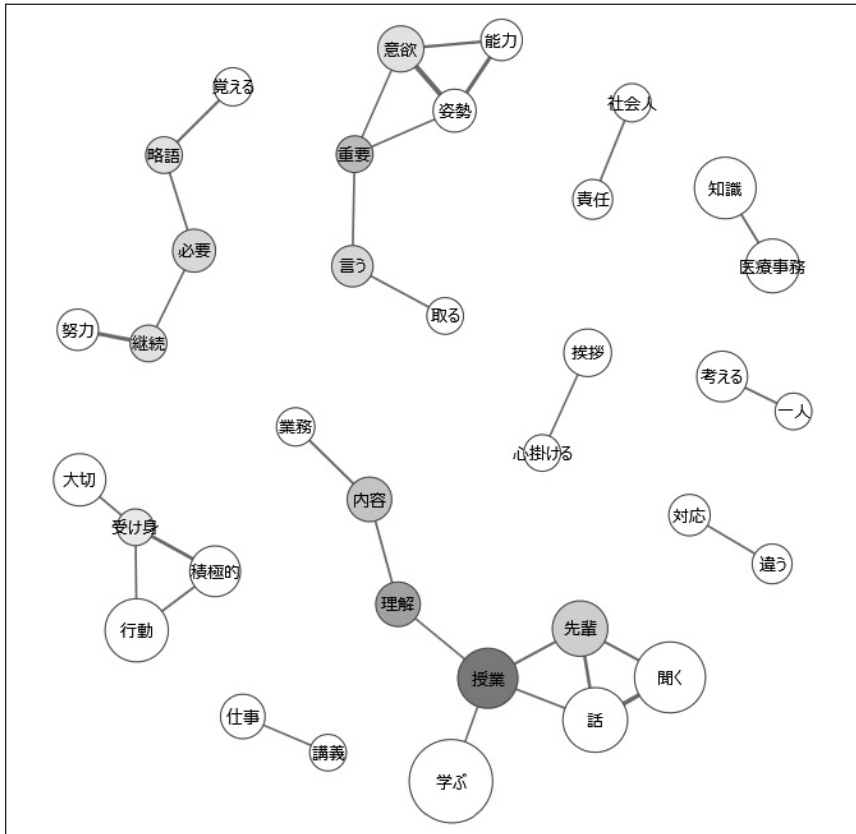


図1 成績上位群：実習前の自由記述データを基にした共起ネットワーク（中心性）

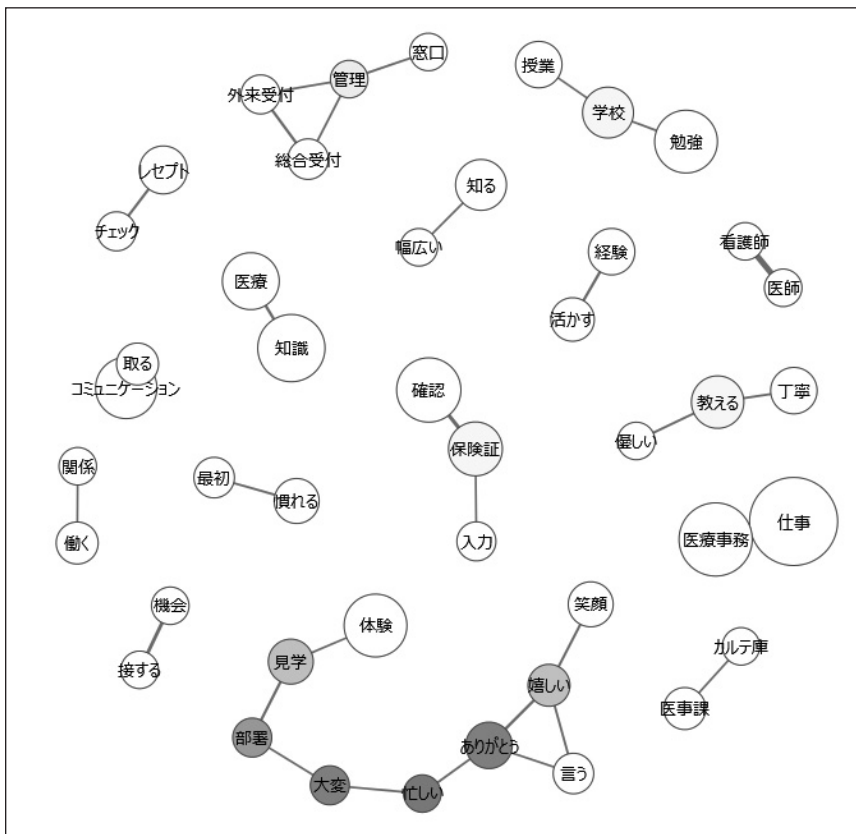


図2 成績上位群：実習後の自由記述データを基にした共起ネットワーク（中心性）

という使われ方をしていた。

その他の共起関係から、「ミスをして病院全体に迷惑をかけてしまったらと心配になる」「コミュニケーションを取らないと仕事もうまくいかない」「楽しみという気持ちよりも不安でいっぱい」が読み取れた。先輩や外部講師の発話内容の理解の他に、ミスをしないように状況を判断して行動しようとする姿勢が見られた。

4.3.4 成績下位群：実習後の共起ネットワーク

語 (node) 39、共起関係 (edge) 30、密度 (density) 0.04から成る共起ネットワーク図が出力できた。抽出結果を図4に示す。中心性の高い語は「見る」「スタッフ」「コミュニケーション」の3語であった。「患者様とのやりとりやスタッフ同士が協力する場面を実際に見て体験し、そこにやりがいを感じた」「働いているスタッフの方々を見て、私もあんなふうになりたいと毎日思っていた」「患者さんが来院すると初めにスタッフの顔を見るので笑顔が大切だと感じた」「大切だと思ったことは、患者さんやスタッフとのコミュニケーションだ」という使われ方をしていた。

共起関係の強い語は、「保険証－確認」「コミュニケーション－取る」「ありがとう－言う－嬉しい」「応対－電話」であった。「保険証の確認の体験をさせてもらったときに初めて見るものが多かったので、保険証の知識を増やしていきたい」「コミュニケーションを取ることで理解が深まり安心もできるということを再確認することができた」「患者さんからありがとうと言われるのが嬉しかった」「専門知識だけではなく、言葉遣いや電話応対なども医療事務にはとても大切だと思った」という使われ方をしていた。

その他の共起関係から、「優しく分かりやすく教えてくれた」「初日は緊張のあまり患者様のことを思う暇もなく、自分のことだけで精一杯だった」が読み取れた。スタッフの患者とのやりとりを観察して、患者を安心させるためにはコミュニケーションが大切であることを認識し、接遇が必要という課題を見出していたことが把握できた。

5. 考察

特徴語の抽出から、実習前は成績上位群・下位群ともに、実習に対する熱意よりも実習がイメージできないことに対する不安を抱いていたことが確認できた。特に成績上位群は不安感を持つ傾向が強く、授業で習得した能力が現場で通用するのかという不安を感じていたことが確認できた。成績下位群では、自信のなさや不安を感じる作業内容を具体的に提示しており、記述内容に相異があった。これは、成績上位群は下位群と比較すると授業内容の理解度が高いことから、実習に対して事前学習で学んだことを通して考える傾向があり、成績下位群は学びが感覚的で浅いということが考えられる。また、「一人で実習に向かうこと」「他の実習生と比較される」「実習内容がはっきりしない」といった記述から、実習前の不安材料として新たな知見を得た。

成績上位群の実習前・後ともに出現した「学ぶ」の語からは、学びたいこととして実習前は医療事務の業務内容の把握や授業で学んだことの実践を実習目標に挙げており、実習後は実習目標の達成と実習中の新たな発見に対する充足感が伺えた。

成績下位群の実習前・後ともに出現した「大切」の語からは、実習前は講師の発話内容を基に、挨拶や相手の立場になって行動する、個人情報保護など、医療事務従事者として必要な資質を提示しており、実習後は、笑顔や言葉遣い、電話応対、整理整頓など、実習を通じて気づいた事項を挙げていた。

特徴語の共起関係から、実習前は、成績上位群の自由記述の主な頻出語が授業中に講師が発話したキーワードであったことから、学生は授業で得た情報を拠り所にして自分なりに実習のイメージ

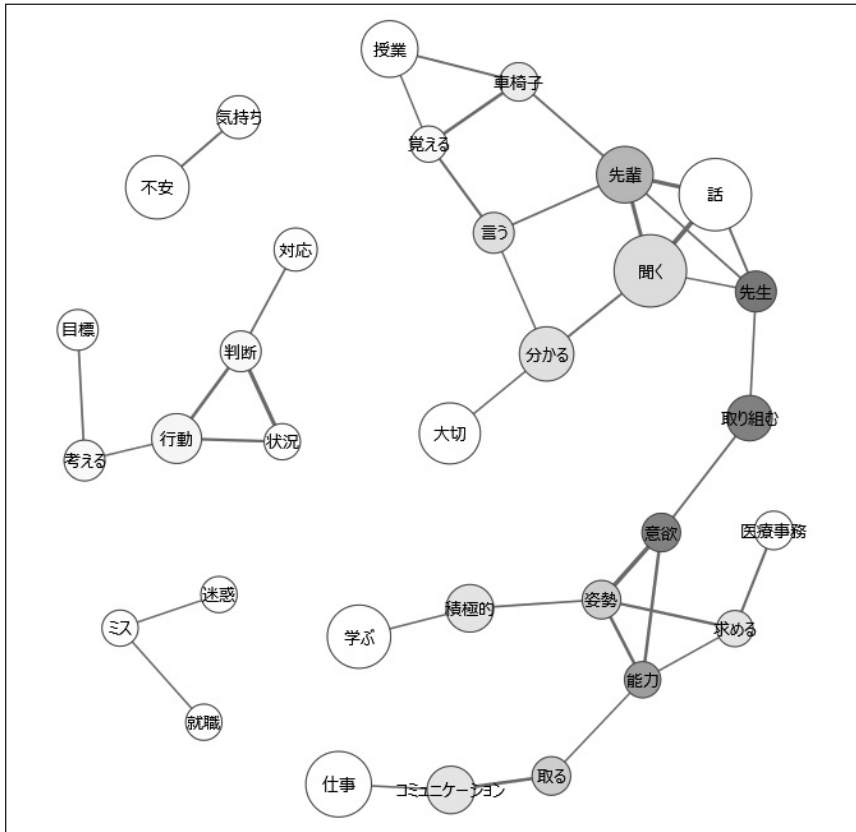


図3 成績下位群：実習前の自由記述データを基にした共起ネットワーク（中心性）

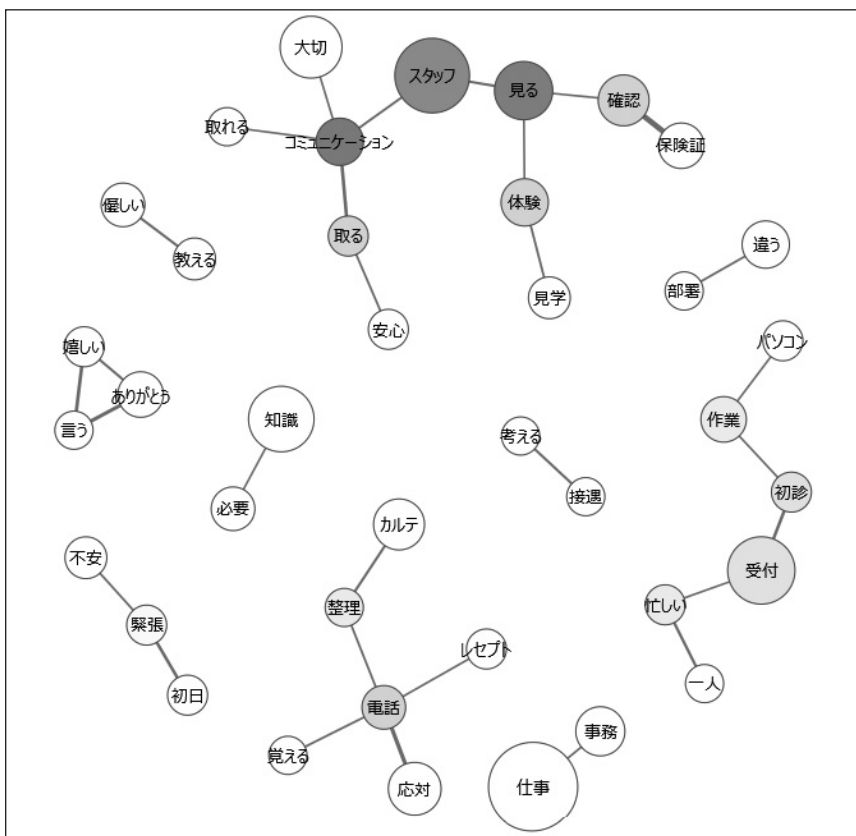


図4 成績下位群：実習後の自由記述データを基にした共起ネットワーク（中心性）

を形成し、さらに実習の場で実践しようとしていたことが把握できた。成績下位群は、他に迷惑を掛けないように、周りの状況をよく見て正しい判断をしようとする意識が見られた。

実習後は、成績上位群は、患者に「ありがとう」と感謝の言葉を言われることに充足感を持ったことが特徴として挙げられた。さらに実習で学んだ授業の理解を深め、学びを継続しようとする姿勢が見られた。成績下位群は、病院のスタッフが患者と円滑にコミュニケーションをとりながら業務にあたる姿に刺激を受けた様子が伺えた。成績上位群・下位群に共通してコミュニケーション能力と保険証の取り扱いをはじめとする医療に関する知識の必要性を、今後の課題として提示していた。

6. まとめ

成績上位群・下位群に属性を与え実習の事前・事後レポートを基にテキストマイニングによる分析を行うことで、学生は、実習に対して実習前は幅広い知識を持ちたいという積極的な姿勢以上に、不安を抱えていることが理解できた。実習に臨む姿勢では、成績上位群は授業で学習成果を試したい、現場で新たな知識を学び取り将来に活用したいという姿勢が見られ、成績下位群は観察して情報を収集しようとする特徴が把握できた。

実習内容がこなせるかどうかということ以前に、一人で実習に向かうこと自体が不安材料であることや、実習へのイメージが捉え切れていない点など具体的に把握できた。実習に対して学生が不安感を抱くのはやむを得ないことではあるが、学生にとって授業での情報だけが頼りとなるため、不安を軽減させるために実習の臨場感を与える工夫が必要である。その点、先輩の実習体験発表や現役の医療事務従事者による講義は効果的であると言える。さらに教員は、実習先での学生間のコミュニケーションにも配慮し、学生個々の状況についても把握しておくことも必要である。

学生が今後の課題として具体的に提示した「保険証に関する知識」は、現行の事前指導においても取り上げているが、実習での体験頻度が高く学生も知識の必要性を感じていることから、今後さらに指導内容の充実を図る必要がある。また、医療知識全般の必要性については、実習終了後も学生が学習意欲を維持できるように、継続して学習の機会を与えていくカリキュラムの検討が必要である。

引用文献

- 1) 河口祐子, 東野國子: 病院実習の報告書を分析して—今後の指導に生かすために—, 四条畷学園短期大学, 四條畷学園短期大学紀要48, 41-52, 2015
- 2) 中山健太郎, 坪茂典, 山門和明, 半田典子, 青木節子: 医療秘書・医療事務 実務教育講座 医療秘書, メディカルエデュケーション, 26-27, 2014
- 3) 藤原由美, 小野洋子: 医療サービスに求められる能力—医療事務職員を対象とした調査より—, 日本医療秘書実務学会, 医療秘書実務論集4, 11-19, 2014
- 4) 片山友子: 医療秘書と医療事務者に寄せる学生の関心の実態, 日本医療秘書実務学会, 医療秘書実務論集2, 41-49, 2012
- 5) 小野洋子, 伊藤敦: 医療事務職に求められる能力と教育カリキュラム—自由が丘産能短期大学のカリキュラム設計の視点から—, 自由が丘短期大学, 自由が丘産能短期大学研究紀要43, 69-84, 2010
- 6) 樋口耕一: KH Coder: <http://khc.sourceforge.net>, 2015.9.20

参考文献

- [1] 2014年度「メディカル実習Ⅰ・Ⅱ」実習要項, 名古屋学芸大学短期大学部現代総合学科健康科学系メディカル秘書コース
- [2] 青地記代子: 最新医療事務のすべてがわかる本, 日本文芸社, 2015
- [3] 樋口耕一: 社会調査のための計量テキスト分析, ナカニシヤ出版, 2014

【附表】

KH Coder で「使用しない語」として指定した語

患者	実習	緑市民病院	付ける
自分	病院	津島市民病院	方々
思う	総合病院	トヨタ記念病院	2週間
感じる	青山病院	老人保健施設	週間
行く	名古屋記念病院	市立病院	
行う	愛知病院	八千代病院	
多い	一宮市民病院	四日市羽津医療センター	
来る	安城厚生病院	日進おりど病院	
持つ	名古屋ハートセンター	高岡ふしき病院	
いろいろ	掖済会病院	郡上市民病院	