

## 研究授業「医療秘書概論」の実施報告

秋 鹿 悦 子\*

### Report on a Class of “Introduction to Medical Secretary Studies”

Etsuko Aika

#### 要約

本稿は、著者が実施した研究授業の報告である。本報告書は、実施概要、検討事項と更なる課題について言及している。

キーワード：授業公開、医療法規、接遇用語、医療事務技能審査試験

#### (Abstract)

This is the report of a class held by the author.

This report contains the outline of the class and the points to be reviewed and further issues.

Key words: Open Class, Medical Regulations, Medical Terms, Office Medical Skills Qualification Exam.

#### 1. 研究授業の日程

筆者が行った「医療秘書概論」の研究授業及び検討会は、以下の日程で実施された。

##### (1) 研究授業

日 時：2018年7月5日(木) 1校時(9:00~10:30)

対象学年：秘書科1年生(医療コース)

講義形式：講義1単位

場 所：本学1号館1301講義室

受講登録者：31名

参 観 者：本学秘書科教員6名

---

\*受理年月日 2018年11月8日、高松短期大学秘書科講師

## (2) 検討会

日 時：2018年7月5日（木）5校時（16：20～17：00）

場 所：本学1号館 1403 演習室

参 加 者：本学秘書科教員7名

### 2. 本講義の授業内容および授業形態

本講義は秘書科医療事務コースの科目である。医療業界は様々な職種で成り立っているが、その全体像を学び理解したうえで、学生たちが将来就くと予測される医療事務・医療秘書に必要な知識、対応の仕方を学ぶ授業内容である。また同時に本講義では、夏に取得予定の医療事務技能審査試験、秋に取得予定の医師会主催医療秘書認定試験のための対策授業の側面もある。

授業は、患者に対しての口頭での受け答えを実際に文章で書かせるという形態をとっている。

2018年度前期の講義内容は、次の通りである（一部修正あり）

- 第1回 医療秘書とは
- 第2回 医療秘書になるには
- 第3回 医療機関で働くことのやりがい
- 第5回 各スタッフの役割
- 第6回 医療秘書の業務
- 第7回 医療秘書に求められること
- 第8回 仕事の基本
- 第9回 受付窓口
- 第10回 受付窓口の事例
- 第11回 受付窓口の対応練習問題
- 第12回 患者心理
- 第13回 言葉遣い
- 第14回 文書作成
- 第15回 文書作成および文書管理

次に、本講義の到達目標は下記の5点である。

- ・言語、非言語コミュニケーションが自然に取ることができるようになる。
- ・医療機関の仕組みを理解することができる。
- ・必要な医療法規を理解することができる。
- ・窓口で適切な接遇用語を用いて説明することができる。
- ・関連する医療系の検定試験に合格することができる。

学生は医療に関する知識には乏しく、医療機関の受診経験も少ない。窓口でどのような

声掛けをしたらよいのか、自分が理解できていることを相手にわかってもらえるためには、どのような語句を用いて説明したらよいのか、すべてに対して不安である。そのため医療機関の窓口応対を具体的な例を用い、イメージさせ、それに対して考え対応できるようになることを第一の目標とする。また、並行して言葉だけでなく表情や所作を含む非言語にも対応できるように授業の中に訓練として取り入れることにより、自然に振舞うことができる力も付加したい。最終的には他の授業も統合して習得した力が病院見学、病院実習、就職へと繋がっていくことが目標である。

### 3. 研究授業

表1 (本時の学習指導案)

学習内容・活動	指導・支援活動	評価
1.笑顔で気持ちを込めた挨拶を行う。 2.出席確認を行う。 3.前回の学習に対し、振り返りを行う。 <b>配布資料 3</b> 4.資格確認の中でも、紛らわしいものについてまとめさせる。 (1) 前期高齢者について (2) 後期高齢者について <b>配布資料 4</b> 5.予約や順番の取り扱いについてクレーム対応について <b>配布資料 5</b> 6.宿題の確認と、本日の要点を抑える。 <b>配布資料 6</b>	「メディカルマーク検定試験：患者接遇および学科対策」  ・宿題「保険証の役割及び提示の必要性」に関して、再度確認させ提出させる。添削返却を行う。  ・(1) と (2) の違いについてまとめることにより違いを明確にする。 ・検定対策内容だけでなく、医療業界に携わるために必要な内容の知識習得ができるよう例を交えながら理解しやすいようにする。 ・法規を理解したうえで、患者様に伝わるような言葉で表現できるよう留意する。 ・自費扱いと保険診療の区分が理解できるよう、知識定着を図る。 ・業界の中で一番のクレーム（待ち時間が長い）に対して患者様の思いを理解し、どのように伝えていけば良いのか考え、言葉で表現できる	「表現」 笑顔で大きな声で言葉を発せられたか。 「理解」 分からない点や不明な点が質問できたか。  「理解」 医療法規を理解できたか。 「表現」 相手に対して分かりやすい言葉を選び伝えることができたか。  「理解」 区分分けについての確認、理解できたか。  「意欲」 内容を理解できるよう積極的に質問できたか。

#### 4. 検討会ならびに参加者からの意見

##### (1) 授業を積極的に評価できる点

###### ①教育内容

- ・医療関係の事務手続きの全体をの流れを説明することによって、医療事務が行っている仕事の意義を理解させている。
- ・前期高齢者と後期高齢者に関する法規を、特徴を比べながら理解させている。
- ・自費払いと保険診療について、事例を用いて区別ができるように指導している。
- ・予約のキャンセルについて対処法を理解させている。
- ・後から来た人が先に呼ばれた場合について対処法を理解させている。
- ・医療事務従事者になるにあたって必要な学習内容であることに加え、日常の新聞やテレビ等で出てくる時事関係の諸問題を理解するのにも助けとなる内容であった。
- ・単に検定対策や知識の習得を目指した授業ではなく、きちんと「理解」させ、実際に「使える」知識の習得を目指して授業内容が組み立てられている点。
- ・高齢者の特別な保険証について、病院にかかる機会の少ない学生の立場に立った詳しい説明がなされていて、わかりやすかった。
- ・学生が理解しにくい保険者、保険証、返戻といった、レセプト請求にかかわる用語やその仕組みについて繰り返し、学生がわかるまで解説されていた。

###### ②授業方法

- ・全体を通して、分かりやすい授業であった。静かな学習環境が整っていた。
  - ・前回の復習では、「なぜ保険証を確認するのか」ということを、「事務手続き」の全体像を理解させたうえで、その中の仕事の一つとして位置付けて指導されていた。
  - ・本日のポイントを、テキスト、板書、説明、練習問題という流れで指導されていた。テキストの無機質な表現を、板書で分かりやすく示し、具体的な説明を加え、学生が理解できるような工夫が随所に見られた。
  - ・板書の仕方も、前期高齢者と後期高齢者を対比して書かれており、見て理解できるようになっていた。
  - ・人間ドックと健康診断の費用、病気が見つかったときの治療と初診料についても、身近な事例を用いての説明が分かりやすかった。
  - ・練習問題では、ポイントを示すだけで、学生は自分の言葉で書き進めることが出来ていた。
- 問題に入る前に、十分それまでの内容が理解できているから書けるのだと感じた。検定についても説明が加えられ、検定を学生に意識させるようにも工夫されていた。「謝る言葉と態度」について、単に解説するだけでなく、実際に受付をする場合、どのように行動すればよいか想像できるように指導されていた。
- ・最後に、本日の大切な事柄を質問形式で復習することによって、本日の内容を知識とし

て定着できるように工夫されていた。

- ・最初と最後の挨拶は、先生に対して、友人に対して、先生に対してと3回行われており、表情を意識した指導であり、医療機関の受付になるための準備となっている。また、秘書科の学生としての挨拶の教育により影響を与えている。
- ・授業内容がゆったりと組まれており、焦りや駆け足がないので、学生の理解度を確かめながらゆっくりとじっくりと進めている点。
- ・机間巡回の際、一人ひとりの学生の解答を見て、一人ひとりに声掛けをしている点。
- ・説明一つひとつが非常に丁寧で、分かりにくい点に関しては必ず色々な例を挙げたり、学生に身近な話題に例えたりと、理解を助ける手立てを多くされている点。
- ・テキストを読んで済ませられるような内容に関しても、すべて丁寧に板書にまとめ、さらに学生の誕生日等の具体的な情報を用いて、深く、詳しく、何度も確認しているため、理解の定着が進んでいる点。
- ・プリントの問題を解かせる際、核心部分の答えのみを解答させるのではなく、患者さまの名前の確認やカルテ出しの言い方、発言内容を全て書かせることで、より実践的かつ即戦力となれる力の定着を目指している点。
- ・授業の最初に、前回の復習から始まっていて、前の内容を思い出してから次に進めるようになっていた。
- ・どんどん学生に答えさせているのがよかった。
- ・テキストに書き込みを行わせることで、自分でしっかり復習できるようになっていた。
- ・配布プリントに要点をまとめさせることで、内容が理解しやすくなっていた。
- ・教室内を歩きながら問題について説明し、学生の反応を確認することで、分からない学生の対応が素早くできていた。
- ・宿題プリントを配布し、授業内容の復習ができるようになっていた。
- ・授業最後に口頭で授業全体の質問をしていることで、振り返りがしっかり出来ている授業だと感じた。
- ・説明ばかりでなく授業の間に学生自身が問題を解いてみる演習の時間が作られていて学生の集中力が保たれていた。
- ・学生一人ひとりと対話しながら授業を進められていた。

### ③その他

- ・自分に話しかけてくれているような話し方で、内容がスッと頭に入ってきた。
- ・教室の空気は、威圧感がなく、ざわざわもしておらず、静かであり、学生たちが無理なく授業内容を理解しようとしている学びの空気が感じられた。
- ・他の医療関係の授業の話がされており、医療コース内の授業内容や現在学んでいることなどを把握・連携出来ている点。
- ・先生ご自身が実際の医療事務の現場で経験を豊富に持たれているため、患者さまからよくある質問であったり、実際に生じる疑問や問題であったり、事例を挙げながら説明さ

れているため、学びのポイントが非常に分かりやすい点。

- 単にテキストの内容を知識として学ぶだけでなく、「この時にはどうなるのかな？」と一旦立ち止まり、考えることの大切さを学生に説いていた点。
- 板書の字がとても美しかった点（黒をメインとするのではなく、記憶に残りやすいブルーを使うなど工夫がなされている）
- 読み方が難しい漢字には、丁寧にふりがなを打つなど、一つひとつの指導が非常に丁寧な点。
- 39サンキューや5963（ゴク）ローサンなど、学生の能力に合わせた覚えやすい方法を用いている点。
- 出欠確認で、学生がしっかりテンポよく返事ができていた。
- 最初と最後に、教員に対して挨拶だけでなく、学生同士での笑顔での挨拶が出来ていたのがとてもよかった。
- ホワイトボードの字が見やすく分かり易かった。
- 教員に配布された授業計画通りに、余裕をもって授業進行されていた。
- 医療制度の難しい話を、事例を交えながら分かり易く説明されていた。

## （2）授業の改善にかかわる点

- 黒板の一番下に板書した際、教卓や吐出した部分、マイク等で見えにくかった点。
- 板書に要点がまとめられているのに、きちんとメモしていなかった学生がいた。
- 配布プリントの内容が左端までであったので、ファイルするときに見えにくくなるのでは。

## （3）授業全体の感想

- 保険請求の事務手続きについて、学生がいろいろな医療系科目で学んできた知識を整理して理解できたと思います。
- 学生が積極的に学ぼうとしている授業だと感じました。
- 先生の話し方は、学生が素直に聞きたくなる話し方、理解しやすい話し方だと思います。大切なことを色々な切り口から噛み砕いて教えることで、この時間内に今日の内容が学生の記憶に残るのではないかと思います。
- 授業後の事例検討会で、医療関係の講義は、それぞれの科目を単独のものとして捉えるのではなく、科目と科目を結び付けて、全て関連を持たせて学んでほしいという気持ちを常にもっている。
- 先生の授業は、焦りが全くなく、ゆったりと進みながらも、授業の最後には学んだことがしっかりと定着しているという、素晴らしい授業であると感じました。

## 5. 今後の課題及び取り組み

筆者が担当する授業は、検定取得のものがほとんどであり、そのための受験対策中心に

なりがちである。学生自身も、合格を目指しそこに向かうのだが、私自身はその先を見据えた授業展開を試みたい。検定試験は一過性のものであり確かに合格は必須だが、果たして到達点がそこで良いのかといつも疑問に思う。

社会に出てから困らないように、あるいは社会に巣立っていくときの力を援助するような授業内容を試みたい。その一つとして本授業の中では、始礼終礼の際、友達同士でお互いの表情を確認し、「穏やかな表情で始まり笑顔で終わる」挨拶を実践している。こちらは1分もかからないので毎行うようにしている。また、出席をとる際には大きな声で「はい」と言う返事をしてもらうが、こちらも高齢者が増えてくる医療機関では大きなはっきりした声は必要である。このように授業の中に、様々な要素を入れて学生自身が興味を抱きやすく、不安感を抱かないような工夫は更にしていきたい。

また、授業が単独なものとならず、他講師との連携を常にとる必要性がある。さらに確認を取り理解しやすい授業に取り組みたい。分かりやすい授業の中には配布物も含まれる。今回、学生に配布する資料をもう少し工夫する必要があるという事を気付かされた。コピーやファイリングの仕方についても、学生目線に立ち資料として残るものを作成する必要があると感じたので工夫したい。

#### 参考文献

- ・株式会社ニチイ学館著『テキスト1』（東京丸の内出版、2018）
- ・株式会社ニチイ学館著『テキスト2』（東京丸の内出版、2018）
- ・メヂカルフレンド社『医療秘書概論・実務 医療情報処理学 医療関係法規概論』（株式会社メヂカルフレンド社出版、2016年）
- ・外村美恵子著『あなたにもなれる！ 医療秘書』（一ツ橋書店 2015）