

医療事務職場の実態と短大卒求人確保の対策について ～徳島県内の医療機関訪問報告～

蔵谷哲也

四国大学短期大学部ビジネス・コミュニケーション科

1. はじめに

本報告の目的は、医療機関における医療事務職の実態を新卒採用担当者から聞いた情報に基づき報告することである。報告の概略は以下の通りである。1) はじめに、2) 医療事務の定義について、3) 中途採用（経験者）・新卒採用の決定の背景、4) 医療事務求人発生のタイミング、5) 隠れた採用の要件、6) 求人におけるジェンダー、7) 求人確保の方法、8) 短大生の雇用適性向上のために、本稿の意義は2015年11月19日から2016年10月11日の間に徳島県内の医療機関374軒を訪問し、採用担当者から聞いた内容を提示するものである。これはネット等で紹介される医療事務に関する一般的な情報と異なり、医療機関によって医療事務に対する認識や求人が現実にはどのようなものであるかが提示される。

2. 医療事務の定義について

医療機関における採用担当者の医療事務の職務の内容の認識は様々であり、単純に一致した職務の内容の認識を共有していない。某機関では、窓口業務、調剤、点数計算の3つの業務を指す。窓口業務のみのところもある。病院で行うすべての事務を医療事務という見解がある。また、病院における一部の業務が医療事務であるという。最初の2年間は複数の人間で窓口業務を行い、その中の何人かが診療報酬請求業務に移されるということもある。医療事務というと専門職のような印象を持つかもしれないが、医師や看護師といった国家資格を必要とするものではないとする断言や、医療事務は、特に専門職ではないという意見もあった。電子カルテや発注システムを使うので、特殊な知識は不要であり、医療事務の仕事とは、窓口、金銭授受、レセプトの突合せくらいであり、こうした業務には専門的知識は不要であるともいう。また、診療科目が少ないところでは、医療事務自体は仕事をしながら覚えてもらえるので特殊な仕事ではない。名目は医療事務であっても、何でも屋の役割

を持つという見解もある。

3. 中途採用（経験者）・新卒採用決定の背景

なぜ、中途採用が多いのであろうか。様々な理由がある。人事担当者が新卒を採用したことがないので、新卒募集をしない。新人の教育制度がないので、新卒を雇えない。医事課が多忙であり、新人の教育の余裕がない。つまり余裕があれば、新卒求人の可能性が出てくる。他には、新卒は採用したくないという医療機関もいくつかあった。その理由の一つは、新卒は職場においてもまだ学生気分が抜けないからだという。採用後、院長の期待通りの働きをしてくれなかったということもある。新卒を雇用しても、すぐ辞めるという理由も挙がった。新人を教育できるという医療機関もあったのだが、短大生が応募すると、その後、中途採用のみとしたいということで新卒採用を断られたこともあった。

では、反対に新卒がよいという立場は何か。新人なので、白紙の状態から教育できるところがよいという。中途採用の経験者だと、その人の過去のやり方にこだわり、職場のやり方に従ってくれないことがあるという。また、人事担当者の交代によって、通常、中途採用のみを唱える医療機関であっても、急に新卒採用が起こる場合がある。最近では、常にハローワークで中途採用をするという機関がある。その背景には、以前は新卒を採用していたが、新卒の教育に手間取ったにもかかわらず、辞められてしまった。人的資源の余裕のない体制で医療事務をやっているのに、このような行為は苦い教訓となった。また病院全体の平均年齢が高くなったという理由で、若い人を入れて平均年齢を下げたいということで新卒を雇用したところもある。ハローワークで中途採用の求人を出せば、1週間ほどで、採用候補者数が十分となり、募集を締め切るのので、新卒採用に踏み切る必要がない。他の病院ではハローワークで中途採用求人を出すと、60人の応募があり、彼らの職歴や学歴は多種多様であり、その中には新卒の人もいたという。その中では、新卒・経

験者の違いではなく、医事課の責任者の教育をきちんと受けてくれる人が好まれると語られた。

4. 医療事務求人発生タイミング

中途採用の理由は突然の退職が発生し、急に空きができて、それをうめるためである。例えば寿退社をルールとすることがある。ある病院は職員が240人いて、そのうち女性が200人なので、急に辞める人が出る可能性が高いという。誰かが辞める場合、その三か月前に求人を行い、三か月間事務の引継ぎがなされることもある。電子カルテの導入により、事務部門の縮小を始めている。事務職員が退職すると、派遣社員で置き換えられ、一般の求人はないところもある。職員数で規模がかなり大きい病院では派遣社員に事務をさせているところもいくつかある。このように空きが発生しても、正規職員の募集につながらないことがある。

5. 隠れた採用の要件

求人票に明示的に記載されていない要件もある。求人票は表記する項目の欄があるだけだから、詳細は求人票では当然ながら分からない。通勤距離が長すぎると、採用から外れる可能性がある。通勤手当が十分ではないとか、残業のある日は帰宅が遅くなる可能性がある。通勤手当が通勤費には不十分であることから、そのことが推定できる。同時に、近所の人では困るということもある。つまり、雇用における回転率が高く、近所の人との人間関係を悪化したくないという理由である。容姿端麗であること。これは1件だけであったが、実際にそのような求人があった。喫煙者は、それを隠しても、採用担当者は医者である場合があり、隠しきれない。金銭授受を正確にできること。全ての機関で機械化が浸透しているわけではない。

6. 求人におけるジェンダー

訪問した医療機関の窓口を見る限り、窓口業務は女性が圧倒的に多かった。しかしながら、女性より男性に来て欲しいという機関もある。事務的な業務以外に医療器具の運搬等力仕事が必要な場合があるからである。その他には、男性も事務で雇用したが、給与と仕事の質の関係で、結果的に男性は早期に辞めてしまい、女性が残ったこともある。理由は不明であるが、採用担当者が男性も応募して欲しいというところもあった。

7. 求人確保の方法

求人確保するかなり確実な方法は、頼むことである。実際、縁故採用がいくつかある。患者の中からうちの孫を雇って欲しいと頼まれることもあるという。採用担当者が場合によっては、頼むことで好意的であった。公表していない雇用機会を紹介してくれることもあった。

8. 短大生の雇用適性向上のために

高校からそのまま進学した短大生は実務経験がないので、本人の職歴を補うものとしてやはり医療事務資格を取得しておく必要がある。ただし、採用担当者にかかる資格の価値評価に対して慎重であり、具体的にどの資格が採用に有利であるという話はほとんどなかった。医療機関が求人を出していなくても、問い合わせをする人々は何らかの医療事務資格を持っていることも担当者から聞いているので、新卒にとっては、とりあえずこのような資格が必要であろう。ある院長夫人(採用担当者)によると、新卒で、医療事務資格を持っていれば、医療事務の専門用語を知っているから、仕事に入っていくやすいという評価があった。また、極端に言えば、医療事務は高卒であっても取れる資格であり、資格よりも、仕事に対する取り組みや熱意が必要であるとの主張もある。換言すれば、仕事を優先することである。

医療機関では高齢者が多いので、お年寄りと対応でき、かつ話ができる人が望まれる。核家族化が進んだ今では、祖父や祖母が同居していないので、若い人々お年寄りの世話をするのは難しい。日常生活での高齢者と常に接することがありたい。病院は患者、家族、人間の集まりであって、機械化できないところが多くある。

病院の内情をよく知らないまま入ってくる人がいて、ミスマッチが起こることがある。教育機関では、病院実習を学生にさせて、仕事の実態や内容をよく理解させる必要がある。学生は実習を通して、理想と現実のズレをよく理解するべきである。単なる理論や理想だけ学ぶのであれば、「これは私の仕事ではない」といって早期離職をする結末を迎えかねない。

最後に、職歴の将来性を高める提案もある。ある病院では、医事課の職員は一人二役であり、事務と同時に医療の国家資格を必要とする業務に従事しているという。事務職では、病院において国家資格を持って働く人々より給与の伸びがかなり低いので、医療の国家資格を取得することを勧めているという。