

〈研究ノート〉

医療コンシェルジュの実態調査

東 野 國 子*

A Survey to ascertain the actual condition of medical concierge work

Kuniko Higashino

要旨：医療が高度化・複雑化するに従い、医療秘書が業務を遂行する上で医学や薬学に関する高度な知識も不可欠になってきた。しかしながら近年患者サービスの立場にたった医療コンシェルジュという新たな職種も誕生している。本研究は医療機関においてサービス業に特化した職種である医療コンシェルジュの実態を明らかにすることを目的とし、医療コンシェルジュ担当者と医療コンシェルジュ責任者の双方に質問紙による調査を実施した。本研究の成果は医療機関においては医療コンシェルジュの業務構築を施行する上での資料となり、医療秘書を養成する教育機関においては今後の教育へ反映と、医療機関への就職を希望する学生のキャリア形成を考える上でも役立つものと考えている。

Abstract： As healthcare becomes increasingly sophisticated and complicated, advanced expertise in medicine and pharmacy is essential for medical secretaries in performing their duties. Meanwhile, a new patient service-oriented profession known as medical concierge in Japan has emerged in recent years. In this research, we carried out a paper survey with both medical concierge personnel and medical concierge supervisors with the aim of identifying the actual situation of the medical concierge profession. We believe the findings from this study will be a useful reference for medical institutions when creating medical concierge service framework, benefit educational institutions that train medical secretaries in the years to come, and aid the career development of students hoping to find employment at medical institutions.

Key words： 医療秘書 Medical secretary 医療コンシェルジュ Medical concierge 患者サービス Patient service

I. 研究の背景

医療秘書は医療に特化した秘書であり、昨今の医療機関においては不可欠な職種の一つである。当初の医療秘書の業務は医師や看護師などの事務的な補佐を行うことであり受付と診療報酬請求事務（レセプトの作成）などが主であった。医療が高度化し複雑化することにより、医療秘書は人間関係の潤滑油となるコミュニケーターとしての役割も大きくなっていく。1995年の厚生白書で「医療はサービス業である」と定義されたことにより、患者様をお客様と認識する考え方が浸透していった。その後厚生労働省が指針の中で、患者様のお名前に「様」をつけるよう推奨したのもこの流れによるものである。1999年の第3次医療法改正により医療従事者にインフォームドコンセントが義務付けられたことにより同意書

などの医療文書作成が医師の負担となっていく。この負担を軽減し医師が本務に専念できるよう、2008年には医師の事務的な業務を行う「医師事務作業補助者」という新しい職種が誕生した。これを機に医師事務作業補助者を導入する医療機関も増加していくことになる。「医師事務作業補助者」は原則的に患者受付やレセプト業務を行わないが、反面その業務内容から高度な医学知識が必要となる。本校でも卒業と同時に医師事務作業補助者として医療機関に就職する学生が出現したことを踏まえ、即戦力となるべく医学や薬理学、カルテ用語、医療文書などの科目が増加傾向にある。昨年度からは通常の4週間の病院実習の他に「医師事務作業補助者」に主眼をおいた2週間の病院実習も始まっている。

そのような流れの中、医療機関においてサービス業に特化した新しい職種が広がりを見せている。「医療コン

受付日 2018. 5. 25 / 掲載決定日 2018. 9. 6

*元関西女子短期大学 准教授

シェルジュ」である。「コンシェルジュ」とはフランス語で門番と訳され、ホテル業界では宿泊客の要望にお応えし、館内を案内したり、タクシーの手配やレストランの予約など様々な場面でお客様のお手伝いをしたりする職種である。深津は 2008 年に出版した著書の中で医療サービスの提供者としての「医療コンシェルジュ」を取り上げ、医療サービスの定義や導入事例などを記している¹⁾。近年の研究により、「医療コンシェルジュ」には医師事務作業補助者のように公的な定義はないが、各種団体や研究所、医療機関により名称も様々な上に、医療コンシェルジュの認定試験や講習会、検定試験なども既に行われていることなどが明らかになっている²⁾。若者向けの職業解説にも「医療コンシェルジュ」の業務説明が記載されていることや³⁾、大阪のハローワークにおいても「医療通訳、医療コンシェルジュ、各種医療機関スタッフへの職業想定をした」と明記された「医療通訳養成講座」も求職支援講座として開催されている⁴⁾。近年インターネットを利用した医療機関の求人にも「医療コンシェルジュ」と職種を特定したものを見かけるようになった。

「医療コンシェルジュ」に関する先行研究としては病院経営の視点のものが多く、「医療コンシェルジュ」の業務内容や現場の声などは医療機関のホームページでの紹介がある程度に留まっている。そこで、本研究では実際に医療コンシェルジュを担当している方と、医療コンシェルジュを管理している責任者の方の双方に質問紙を送付し回答を得ることで、双方からの声と求められる資質、業務内容、課題などを明らかにし、精査することで、今後の「医療コンシェルジュ」の発展に役立つのではないかと考えている。

II. 対象および研究方法

1. 対象

卒業生と在籍生から実習先や就職先などで「医療コンシェルジュ」を導入している医療機関を聞き取るともに文献やホームページなどから「医療コンシェルジュ」を導入していることが明らかな全国 43 医療機関を対象とした。

2. 研究方法

「医療コンシェルジュの責任者様」と「医療コンシェルジュ担当者様」へ本研究の趣旨説明書と質問紙、同意撤回書をそれぞれ送付した。なお、医療コンシェルジュ担当者が複数名在籍している場合には質問紙を複写し、できるだけ多くの方から回答をいただけるように依頼をした。

「医療コンシェルジュ責任者様」の質問紙には個別にヒアリングにご協力をいただけるかどうかの項目を入れた。

3. 倫理的配慮

調査の留意事項として、調査時点における依頼文に得られたデータの匿名性、プライバシーの保護、研究目的以外でデータを使用しないこと、得られた結果を学会等へ報告すること、研究終了時は速やかにデータを消去および廃棄することなどを明記し、調査の同意を得られた場合のみ質問紙を返信するよう依頼した。

なお、本調査は関西福祉科学大学・関西女子短期大学倫理委員会の承認を得て実施した(承認番号 17-52)。

4. 調査期間

平成 30 年 2 月～平成 30 年 3 月

III. 調査結果

1. 概要

全国 43 医療機関のうち 11 医療機関より回答があった(回答率 25.6%)。但し相手の方の都合により「医療コンシェルジュ責任者様」からの回答数は 8、「医療コンシェルジュ担当の方」からの回答数は 18 となっている。

2. 「コンシェルジュ責任者様」質問紙調査結果

(1) 医療機関基本情報と導入時期

回答をいただいた医療機関の基本情報を医療コンシェルジュ導入時期の早い順から表 1 に示す。

開設者を見ると私立が 8 医療機関、公立が 3 医療機関である。医療コンシェルジュ導入の時期を見ると、一番早い導入は私立医療機関での平成 20 年からであり、公立医療機関での一番早い導入が平成 25 年からである。回答をいただいた結果だけを見ると、私立医療機関での導入時期が早いことが分かる。医療機関の規模は殆どが 300 病床以上の大規模病院である。

採用人数に関しては全体的に許可病床数に対して採用人数が少ないことがわかる。

(2) 導入のきっかけ

導入のきっかけについて複数回答で質問を行った。結果は以下の通りである。回答の多かった順に挙げてみる。

- ・患者サービス向上のため (3)
- ・(受付やレセプトを) 委託している会社からの提案 (2)
- ・新しい患者様に安心して受診していただくため (1)
- ・年々増加の傾向にある高齢者に安心していただくた

表1 医療機関の基本情報

	開設者	認可病床数	導入時期	採用人数	
A 病院	私立	400～499 床	平成 20 年 4 月	4 名	
B 病院	私立	50～99 床	平成 21 年 1 月	11 名	
C 病院	私立（大学附属病院）	400～499 床	平成 25 年 3 月	3 名	
D 病院	公立（大学附属病院）	500～599 床	平成 25 年 3 月	3 名	
E 病院	公立	700 床以上	平成 27 年 7 月	1 名	
F 病院	私立	300～399 床	平成 27 年 8 月	2 名	
G 病院	私立	300～399 床	平成 28 年	11 名	
H 病院	私立	700 床以上	平成 28 年 9 月	1 名	
I 病院	公立				未回答
J 病院	私立				未回答
K 病院	私立				未回答

め (1)

- ・医療機関で外来体制を見直した結果 (1)
- ・医療機関の統合により新病院開設に合わせて (1)
- ・真心をもって患者様に接することを重視した (1)
- ・(患者案内などの) 看護師の業務負担を軽減するため (1)
- ・入院患者様の不便を軽減するため (1)
- ・患者様からの不安やご意見を直接伺い患者満足度の向上を図るため (1)

以上の結果から「患者の満足度向上」や「患者サービス」のために「医療コンシェルジュ」を導入した医療機関が多いことが明らかになった。

(3) 主に業務を行っている場所

医療コンシェルジュが主に業務を行っている場所についても複数回答で質問を行った。回答の多かった順に挙げてみる。基本的に患者様が医療機関に入って来られた付近で業務をしていることが多いようであるが、入院病棟でも業務を行っていることが明らかになった。また、カウンター内での業務だけでなく、カウンターから出て業務を行っていることが分かった。

- ・総合受付 (3)
- ・総合案内 (1)
- ・総合案内横 (1)
- ・初診受付周辺 (1)
- ・正面玄関横 (1)
- ・外来受付 (1)
- ・入院病棟 (1)
- ・総合受付前フロア (1)
- ・患者様が受付後に進んでいただく各ステーション付近 (1)

(4) コンシェルジュの業務内容

コンシェルジュの業務内容を頻度の多いキーワードにより分類したものを表2に示す。

表2 医療コンシェルジュの業務内容

相談業務	・受診科の相談
案内業務	・病院内の場所の案内 ・紹介先の医療機関の案内 ・患者様の診察室までの案内
受付業務	・取引業者の受付 ・初診、再診受付補助 ・入院患者の家族、見舞客受付
説明	・初診受付の申込書記入説明 ・再診機の説明
挨拶	・玄関前挨拶、声掛け
その他	・病院内の掲示物整理整頓 ・簡単な問い合わせ対応 ・会計業務補助 ・受付等に並んでいる患者列整理 ・お困りの患者様をこちらからキャッチして対応

表3 医療コンシェルジュの採用の状況

内部からの採用	4 医療機関
外部からの採用	1 医療機関
業務委託による採用	3 医療機関

受診科の相談や紹介先の医療機関の案内などは基本的な医学知識がないと対応が出来ない業務であると言える。

(5) 医療コンシェルジュ採用状況

現在医療コンシェルジュとして勤務しているのはもともと職員だったのか、外部からの採用かなどを尋ねた。結果を表3に示す。業務委託による採用は以前からレセプトなどの医療事務を委託していた会社から「医療コンシェルジュ」導入について勧められた結果採用したということであった。

(6) 医療コンシェルジュ採用の基準

医療コンシェルジュを採用する際の基準について質問を複数回答で行った。結果を図1に示す。一番回答が多かったのは「敬語や接遇用語が使える」であったが、その他にもサービス業であることを意識した回答が多かつ

(人)

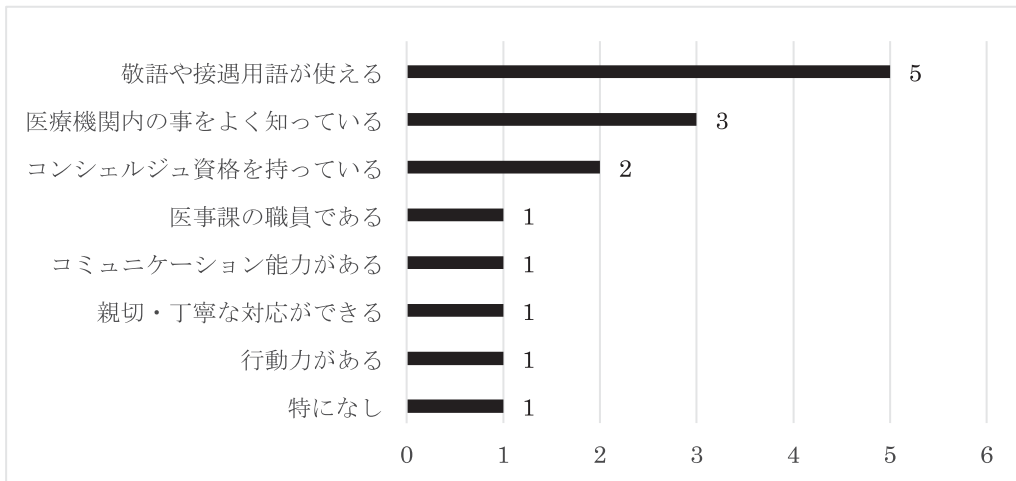


図 1 医療コンシェルジュ採用の基準 (複数回答)

(人)

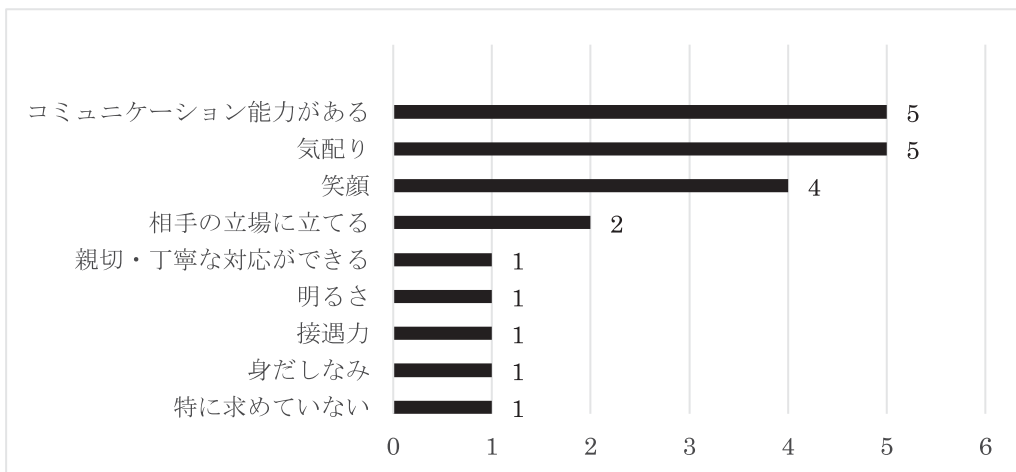


図 2 医療コンシェルジュに求める資質と能力 (複数回答)

た。「医療機関内の事をよく知っている」は業務内容に案内業務が含まれていることが関係している。「医療コンシェルジュの資格を取得していること」という回答も見られた。意外にも「特になし」という回答もあった。

(7) 医療コンシェルジュに求める資質と能力

医療コンシェルジュに求める資質と能力について複数回答により調査した結果を図 2 に示す。特に「コミュニケーション能力がある」「気配り」が求められていることがわかる。このことは色々な年齢層や考え方の患者様の対応を想定した結果であるといえる。また、「笑顔」や「身だしなみ」に関しては医療機関の第一印象にもつながるので大切な要素の一つであると考えられる。

(8) 医療コンシェルジュに対する研修の有無と内容

医療コンシェルジュに対して研修を行っているかどうかと、行っている場合にはその内容を尋ねてみた。結果

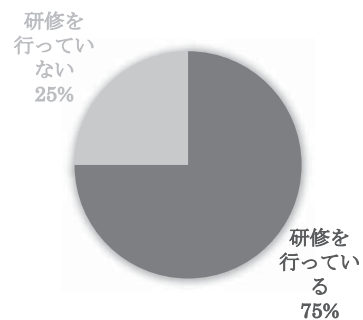


図 3 研修を行っているか

を図 3 と以下に示す。結果を見ると何らかの研修を行っている医療機関は 6、研修を全く行っていないと答えた医療機関は 2 であった。

〈研修の内容〉

- ・病院で実施する安全研修 (1)

- ・病院で行っている感染研修 (1)
- ・医療機関全体で行っている接客研修 (1)
- ・病院側では行っていないが委託会社で接客研修を受けている (1)

研修の内容を見ると、医療コンシェルジュに対して特別な研修を行っていないことが明らかになった。

(9) 医療コンシェルジュ導入による「メリット」と「デメリット」

医療コンシェルジュを導入したことによるメリットとデメリットを質問した。結果は以下の通りである。メリットはあるものの、デメリットに関しては全ての医療機関が「特になし」と答えている。

〈メリット〉

- ・患者サービス・満足度が向上していると感じる
- ・患者様からの苦情が減った
- ・患者様からの医療機関に対する評価が高まった
- ・患者様への気配りが向上していると感じる

〈デメリット〉

- ・特になし

(10) 医療コンシェルジュ導入後の課題

医療コンシェルジュ導入後の課題について質問した。回答は以下の通りである。

- ・他の部署との業務の区分が難しい
- ・他の部署から何でも屋であると思われる
- ・業務の性格上どうしても時間外業務が発生する
- ・個々で苦情を聴くことになるのでストレスを感じる

場合があると考えられる

- ・人数の関係から時間の配分やスケジュールの組み方が難しい

以上の結果から「医療コンシェルジュ」が業務を行っている場所が受付付近であることを考えると、患者を含めた来院者が受付で色々なことを尋ねることが多く、業務の区分が難しいことや、他部署から「何でも屋」だと思われること、丁寧に案内などをしていると時間外の業務になってしまうことがあると考えられる。また、色々な考え方の患者様がいる中で臨機応変に対応する難しさや、医療機関の規模に対して「医療コンシェルジュ」の人数が絶対的に少ないという実情も浮き彫りになっている。

3. 「医療コンシェルジュ担当者」の回答

(1) 「医療コンシェルジュ担当者」に関する基本情報

「医療コンシルジュ担当者」の基本情報を表4に示す。なお回答をいただいた18名のうち、医療コンシェルジュの講習を受けて資格を取得しているが、業務にはあたっていないという回答した1名を除く17名からの回答をもとに結果をまとめた。「医療コンシェルジュ」になる以前からその医療機関で勤務していた場合には「内部」とし、「医療コンシェルジュ」として採用された場合には「外部」とした。それぞれの前部署や前業種、勤続年数、現在の勤務場所や勤務年数などの基本情報をまとめた。

表4 医療コンシェルジュ担当者の基本情報

	前部署 (業種)	勤務年数	業務内容	現在の勤務部署	勤務年数	MC 資格
内部	未回答	未回答	未回答	医療連携・患者支援センター	4年6カ月	
	顧客秘書課	5年	医師事務作業補助者	サービス&リサーチ課	4年5カ月	
	未回答	未回答	未回答	看護部	4年1カ月	
	健診センター	3年9カ月	事務全般	健診センター	2年7カ月	
	健診センター	10年	人間ドック等の検診を担当	健診センター	2年7カ月	
	健診センター	4年	健診全般受付、事務作業	健診センター	2年7カ月	
	診療情報管理室	3年	入院カルテ処理、物品管理など	診療情報管理室	2年7カ月	
	未回答	未回答	未回答	医療連携・患者支援センター	1年9カ月	
	総合案内	1年9カ月	受付などの患者対応	医事課	1年7カ月	
	医事課	21年	会計、レセプト業務	医事課	1年6カ月	
	病棟	2年	病棟クラーク	総合案内	8カ月	
	大学病院医局	14年	医局秘書	看護部	4カ月	
	事務部医事課	2年	医事・会計業務	医療連携・患者支援センター	未回答	取得
外部	サービス業	13年	販売	医事課	10年	取得
	サービス業	13年	接客	医事課	4年1カ月	
	サービス業	13年	販売	医事課	4年	
	サービス業	未回答	未回答	医事課	4年	

注) 現在の勤務場所での勤務年数は質問紙回収時

勤務している方の中に 1 名「医療コンシェルジュ」として派遣社員として勤務している方がいることが判明した。回答のあった 17 人のうち、内部からの異動勤務者は 13 名であった。内部からの勤務者の前職は様々に受付などの患者対応の未経験者も含まれていることも判明した。外部から「医療コンシェルジュ」として医療機関に勤務となった 4 名の前職は全員はサービス業で販売業などの接客業経験者であった。

(2) 現在の取得資格

現在取得している資格については図 4 の通りである。英語検定を取得している方が 5 名と一番多く、医療秘書検定、秘書検定、MC (メディカルコンシェルジュ) に関する資格と続いている。MC に関する資格を認定する主催民間団体はいくつかあるが、今回資格を取得している 2 名は、それぞれ異なる主催団体の資格であった。その他としたのは図書館司書と日商簿記の資格である。

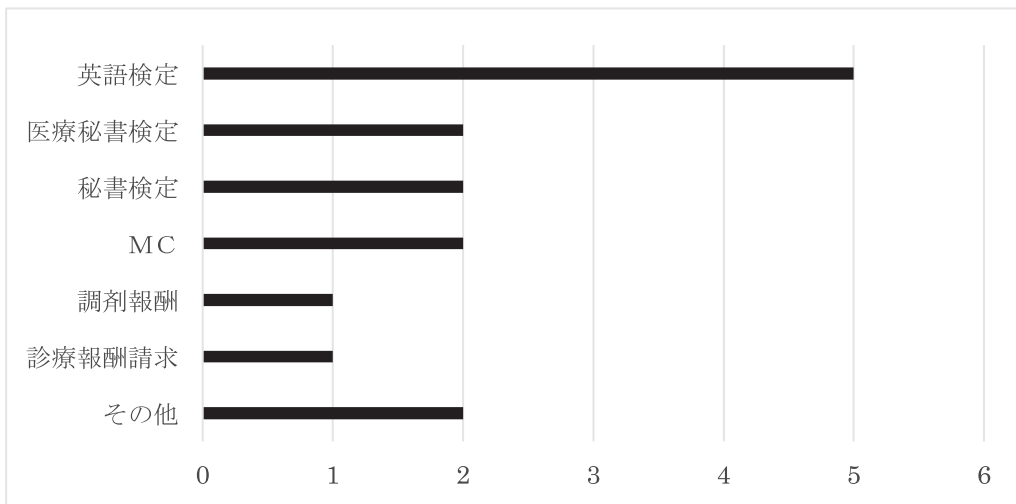


図 4 現在取得している資格 (複数回答)

(人)

(3) 今後取得したい資格

次に今後取得したい資格についての複数回答を図 5 に示す。特になしと答えた方も 3 名いたが、資格取得に前向きであると考えられる。「サービス接遇検定」「手話」「登録販売者」などという資格も回答に出ていた。

(4) 業務上心掛けていること

普段の業務で特に心掛けていることを複数回答で以下に示す。結果を見ると医療秘書と変わりはないようであるが、特に患者様の気持ちを理解しようという積極的な思いが感じられる。

- ・患者様の気持ち (心) に寄り添うこと
- ・患者様を思いやること
- ・声の大きさ
- ・丁寧さ
- ・相手の話を最後まで聞くこと
- ・患者様の目線に立つこと

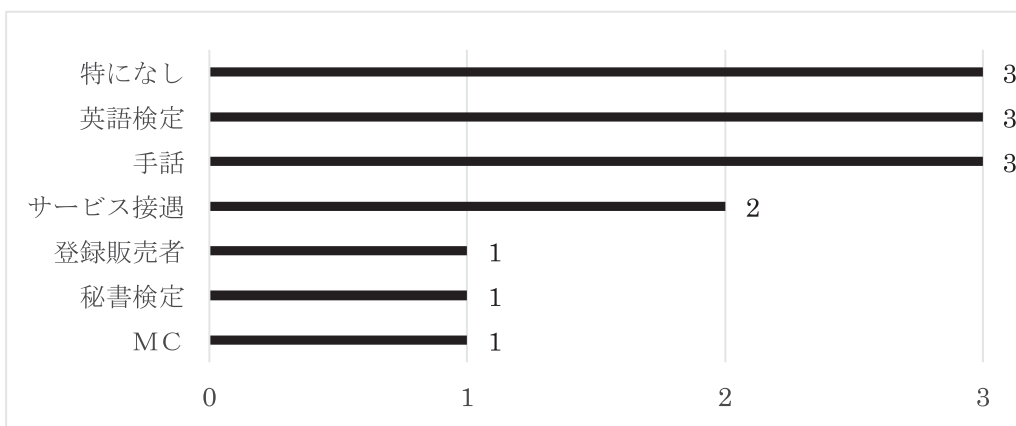


図 5 今後取得したい資格 (複数回答)

(人)

- ・目配りと気配り
- ・患者様の何気ない仕草や言葉から些細な変化を見逃さないこと
- ・親しみを持っていただけるような雰囲気をつくる
- ・車いすや座っている患者様の目線を考える
- ・患者様の訴えを感じる
- ・患者様の要望を的確に捉えること
- ・患者様の求めていることに適切に対応すること
- ・患者様の気持ちを考えて話し、よく理解して接すること
- ・わかりやすく簡潔にお伝えすること
- ・接遇の基本に忠実にかつ誠意が伝わるようにどんなに忙しくてもお一人おひとりに目を合わせるようにすること
- ・医療機関なので、患者様と接する際にはその方の状況を考えて、どのようにすることが最善なのか考えて行動するようにしている
- ・言いにくいことや話の根本を読み取る気持ち
- ・常に笑顔で接する
- ・どのようなことに対しても「わかりません」「できません」と答えずに対応すること
- ・こちらから挨拶や声掛けを積極的に行う

などの回答があった。これらを計量テキスト分析ソフト KH Coder 3 を使用し⁵⁾、分析を行った。結果を図 6 に示す。

「患者」を中心とし、共起の程度が「考える」「接する」「気持ち」「寄り添う」などと強く結びれている。また「話」「目線」「寄り添う」「姿勢」や「声」「掛ける」「雰囲気」なども結びれていることがわかる。

(5) 業務を遂行する上で難しいと感じること

次に医療コンシェルジュの業務を遂行する上で難しいと感じていることを聞いた。回答は以下の通りである。

- ・相手が日本語を話せない時
- ・その方それぞれの会話の合わせ方
- ・同じ内容でも状況や立場、年齢などで伝わり方が違うとき
- ・患者様にお断りをする際、不快感を与えないように気を付けている
- ・人間関係
- ・病院として出来ないことや守っていただかないといけないルールを伝えるとき
- ・患者様に対して毅然とした対応が必要なとき
- ・相手の方の言いたいことがなかなか理解出来ないとき

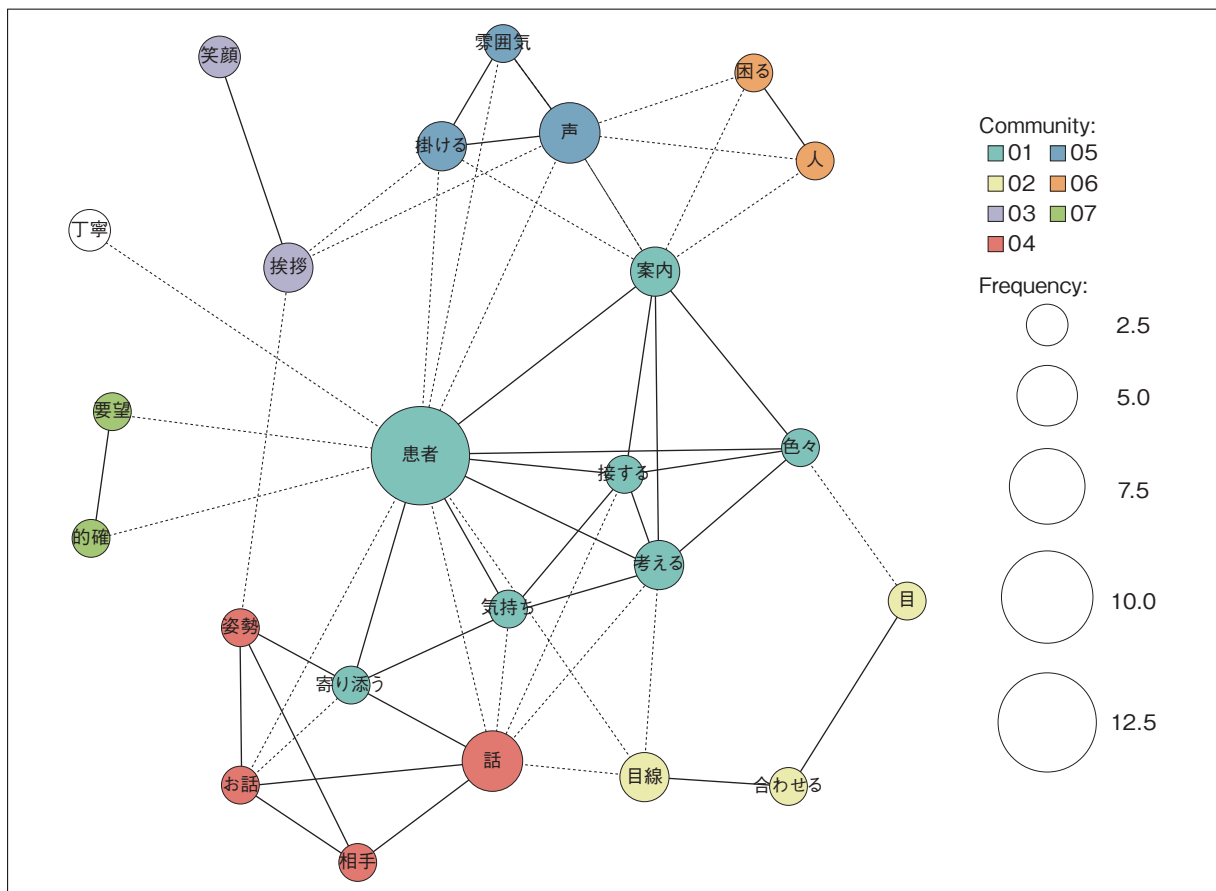


図 6 医療コンシェルジュとして業務上心掛けていること (出典：筆者作成)

- ・自分の伝えたいことがうまく伝わらないとき
- ・うまく意思の疎通がはかれないとき
- ・患者様のご意見、ご要望と病院の管理者との板挟みになるとき
- ・介助が必要な患者様が来院されたとき
- ・介助が必要な方が来院された際、どこまでお手伝いをすればよいか判断に迷う
- ・患者様との距離感
- ・こちらが良かれと思ってしたことで患者様を不愉快にさせてしまうとき

結果を見ると、やはりコミュニケーションの取り方が難しいことがわかる。案内や説明などをわかりやすく「話す」「伝える」ということはある程度工夫をすればできるであろう。しかし、お断りをする必要がある際の断り方、言葉、態度などで相手を不快な気持ちにさせないように、しかも毅然とお断りする必要があるという場合の難しさが示されている。

もう一点難しいのは「相手がどこまで望んでいるか」の判断である。良かれと思ってしたことが逆に相手を不愉快にしてしまうことがある。このことはお一人おひとり考え方も感じ方も違うので、この判断が非常に難しいことが推察される。

(6) 医療コンシェルジュの仕事のやりがいについて

実際に医療コンシルジュの仕事を行っている仕事のやりがいについて質問を行った。回答は以下の通りである。

- ・患者様からお礼を言われたとき
- ・ラウンドの際、院内の様子を観察し患者様の目線から感じた改善点を提案することにより、微力ながらより良い病院作りのサポートが出来ていると感じたとき
- ・患者様や出入りの方々に顔を覚えていただくこと
- ・ご意見や感謝の言葉をいただいたとき
- ・説明がわかりやすいとお礼を言われたとき
- ・怒っていた患者様がお話をしたことで納得して落ち着いて帰られたとき
- ・コンシェルジュとしているだけで患者様から「安心する」とお言葉をいただくとき
- ・自分のしたことで相手が喜んでくださるとき
- ・患者様の笑顔を見たとき

回答を見ると、業務を通して患者様から感謝のお言葉をいただけること、そして患者様には「安心感」「満足感」を与えていることの喜び、さらにはその結果医療機関の役に立っているという充実感を感じている、非常にやりがいのある仕事だと感じていることが明らかになった。

(7) 今後の自己啓発について

今の仕事を遂行する上で、日ごろ難しいと感じていることを踏まえ今後自分に必要な技能や勉強について複数回数で質問をした。結果を以下に示す。

- ・英語 (英会話) (4)
- ・コミュニケーション能力 (2)
- ・手話 (2)
- ・医療費や公費負担についての知識 (1)
- ・外来診療の流れ (1)
- ・MC の資格 (1)

(8) 医療コンシェルジュを目指す学生の資質について

今後医療コンシェルジュを目指す学生に必要な資質について質問を行った。結果は以下の通りである。

- ・観察力 (1)
- ・気配り・心配り (1)
- ・柔軟な対応 (1)
- ・臨機応変な対応 (1)
- ・言葉遣い (1)
- ・小さなことも見逃さない細やかな視点 (1)
- ・積極的な声掛け (1)

(9) 医療コンシェルジュを目指す学生に必要な知識や資格について

今後医療コンシェルジュを目指す学生に必要な知識や資格について質問を行った。結果は以下の通りである。6 名の方からは英語を勉強しておくべきという回答があった。

- ・英語 (6)
- ・医学に対する知識 (1)
- ・マナー (1)
- ・手話 (1)
- ・言葉遣い (1)
- ・コミュニケーション能力 (1)
- ・メディカルクラークの知識 (1)
- ・サービス接遇の知識 (1)
- ・院内の場所や近辺の地理 (1)

4. 「医療コンシェルジュ責任者」の方へのインタビュー

今回「医療コンシェルジュ責任者」の方の質問紙の最後に「詳しいヒアリングにご協力をいただけるか」という項目を入れたところ、1 件の医療機関 (表 1 A 病院) よりご協力いただけると回答をいただいた。以下にその内容を示す。

Q: 医療コンシェルジュを導入したきっかけが「患者満足度向上」となっているが、その点についてもう少し詳しく教えてほしい。

A：当院の系列会社から役員幹部をはじめ社員が来院する機会がある。その際に「待ち時間が長い」「表示がわかりにくい」「院内が複雑でわかりにくい」などと内部からの指摘があった。そのことは外部から来られた患者様も感じられていると思うので、医療コンシェルジュを導入することになった。導入したのは平成20年からである。

Q：医療コンシェルジュの業務場所はどこか。

A：基本的には総合受付であるが、出来るだけフロアに出て、積極的に患者様に声掛けや手助けをするように指示している。特に、高齢の患者様が多いので機械の使い方などの説明も行っている。

Q：貴院では「医療コンシェルジュ」の採用は外部からとなっているがそれは何故か。

A：現在の4名は外部からの採用である。年齢的には少し高めになるが、サービス業の経験がある、医療コンシェルジュとして即戦力となる人を採用した。

Q：医療コンシェルジュを採用したことのメリットとデメリットは何か。

A：メリットは患者様からの評価が高まったことである。患者満足度などの調査はしていないので客観的なデータはないが、患者様からのクレームが少なくなり、また、親身な対応などにより患者様からの医療コンシェルジュに対する評判が良いことである。デメリットはもちろん人件費がかかることであるが、親会社からの内部監査的なことを考えると一概にデメリットとも言えない。

A：医療コンシェルジュに対して特別な研修をしているのか。

Q：特にには行っていない。外来・入院を担当する医事課の職員の接遇の研修には参加している。

A：コンシェルジュの方々の質問紙を見ると4名とも今後は英語の勉強が必要であるとなっていたが、何か理由があるのか。

Q：当院の近くに大型のホテルがあることや、最近訪日の外国人が増加していることも影響しているのだと思う。当院の4名は医療コンシェルジュとしての意識が高く、自分たちで良いと思うことを積極的に工夫して仕事に取り入れており本当に助かっている。

IV. 考察

今回の研究から医療コンシェルジュの責任者の方と、医療コンシェルジュを実際に担当している職員の方々からのお声をいただいたことで、医療機関側と勤務する者の

双方の考えや思いを明らかにすることができたと考ええる。

責任者側のアンケートから見ると、医療コンシェルジュの導入のきっかけはやはり高齢者の来院が多くなったことなど患者満足度の向上のためであることが明らかになった。人材を採用する際には殆どの医療機関で特別な資格取得を求めているが、サービス業に特化した職種であるので、特に患者様に対しての敬語や接遇用語の必要性を感じているようだ。医療コンシェルジュの導入のメリットから推察すると、所期の目的を達成しているといえよう。

担当者側のアンケートの結果を見ると、英語の資格を取得している人が多く見られるが、資格だけではなくコミュニケーション能力や接遇用語、資質としては思いやりや目配り気配りといったことを重視していることも判明した。勤務場所を見ると入口付近が多いことから、色々な質問がなされるので、医療機関の事だけではなく、幅広い知識が必要になる。患者側にとっては医療サービスを受けるだけではなく、それ以外の部分でも聞きたいことを聞ける場所があると安心するのではないだろうか。また、カウンター越しでの対応だけではなく、フロアを巡回しながら患者様が困っていないか、不安そうなお方はいないか、何か聞きたそうなお方はいないか、目を配りながらお声掛けをする、手助けをするというような積極的な態度もみることができた。また、フロアを巡回しながら患者目線で院内の施設などの改善を提案するといった、病院経営の部分にまでかかわることに喜びを感じている職員もいることがわかった。

今後勉強したいことは「英語（英会話）」と答えた方が多かったが、このことは実際に業務の中で感じていることだろう。昨年度は訪日外国人が2000万人を超えたが⁶⁾、政府は2020年東京オリンピックまでに4000万人に増やすという明言しており⁷⁾、さらに日本政府は今後メディカルツーリズムという新しい医療の在り方についても検討を既に始めている。平成27年度に外来で外国人患者を受け入れたことがあり、その患者数を把握している医療機関のうち、実数で回答した病院は全国で244病院であった⁸⁾。このようなことから、医療機関における職員にとって外国語の習得が急務であることも明らかとなった。

V. おわりに

本研究により、「医療コンシェルジュ」に関する実態の一端が明らかとなった。アンケートを通して医療コンシェルジュを担当している方々が常に患者様の気持ちに寄り添い、いつも自分に何が出来るのかを考えながら仕

事をしているということが鮮明になった。また、業務に関しては決して受け身ではなく積極的にこちらからお声をかけ、自分たちで工夫をしながら職務に邁進する姿も垣間見えた。自分が患者様から必要とされていると感じているということや、仕事を通して医療機関に貢献しているといった誇りも感じ取ることができたと考える。

また医療機関への就職を目指す学生にとっても医療機関の中で新しい職種を知ることは、就職してからの医療秘書としてのキャリア形成を考える際の一助になるのではないかと考えている。

「医療コンシェルジュ」には今のところ公的な定義はないが、患者様として増加が予想される高齢の方や外国の方に安心して受療をしていただくためにも、今後も「医療コンシェルジュ」の導入は広がりを見せるであろうと確信している。

謝辞

業務ご多忙の折、質問紙調査にご協力をいただきました各医療機関の「医療コンシェルジュ責任者様」「医療コンシェルジュご担当者様」ならびにインタビュー調査にご協力をいただきました方々に心より感謝申し上げます。

引用文献

- 1) 深津博 医療経営士テキスト『患者と医療サービス』初級、日本医療企画、2010年
- 2) 東野國子「医療コンシェルジュの実態調査に向けて」『日本国際秘書学会研究年報』、第25号、2018年、pp.61-64
- 3) 「13歳のハローワーク公式サイト」幻冬舎 <http://www.13hw.com/jobcontent/J00010051.html> 2017年8月4日閲覧

- 4) 平成30年1月16日開講 求職者支援訓練「医療通訳養成(英語圏)」ハローワーク大阪東
- 5) 樋口耕一開発テキスト型データ計量分析用フリー・ソフトウェア 2018年5月14日ダウンロード
- 6) 日本政府観光局(JNTO)「2017年訪日外客数(総数)」平成29年9月 <https://www.jnto.go.jp/jpn/> 2018年5月21日閲覧
- 7) 首相官邸ホームページ「明日の日本を支える観光ビジョン」-世界が訪れたい日本へ- 概要 平成28年3月30日策定 http://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko_vision/dai2/gijisidai.html 2018年5月21日閲覧
- 8) 厚生労働省「医療機関における外国人旅行者及び在留外国人受け入れ体制等の実態調査結果報告書」平成29年8月 <http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000173230.html> 2018年5月14日閲覧

参考文献

- ・寺田智昭・武田寿子・高崎とし子『医療秘書』、建帛社、2014年
- ・中村健壽「わが国における医療秘書を巡る現状と課題」『医療秘書実務論集』、第8号 日本医療秘書実務学会、2018年、pp.1-8
- ・中村則子「病棟における事務職の現状と課題 -全国実態調査から-」『医療秘書実務論集』、第5号、日本医療秘書実務学会、2015年、pp.13-22
- ・西山良子・広瀬美千代「地域医療連携部門の事務職が行っている業務内容の構造-近畿圏内における病院の実態調査を中心に-」『関西女子短期大学紀要』、第27号、2017年、pp.9-15
- ・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、2015年

※本研究は平成29年度関西女子短期大学奨励研究である。