

## 〈調査報告〉

# 医療秘書コース卒業生早期離職者の実態

堀 初子\*, 水鳥 正二郎\*\*, 中楠 登志子\*\*\*  
泉 浩実\*\*\*\*, 西山 良子\*\*\*\*\*

## The actual conditions of early retirement in graduates of the Medical Secretary Course

Hatsuko Hori, Shoujirou Mizutori, Toshiko Nakakusu,  
Hiromi Izumi and Ryoko Nishiyama

### I. はじめに

新規学卒者の早期離職は全国的な問題である。厚生労働省がハローワークに対する雇用保険の届け出から算出した数字によれば、短大新卒3年以内の離職率は40%にも上っている<sup>1)</sup>。このようななか本コースでは、就職決定率こそ100%に達しているが、離職の状況については正確にはつかめていない。ただ教員が個々に得ている情報では、全国平均と大きくは異ならないことが予想される。

早期離職はそもそも卒業生本人にとっては不利な問題である。離職理由は様々であるが、一時的とはいえ働く意欲をなくし自立する機会を遅らせるなど、少なからず影響があると考えられる。また本学の使命である「社会に貢献する専門職業人を育成する」ことが十分にできていないことをも意味する。

離職による影響について、慶應義塾大学樋口美雄研究会の田原らは、労働者側のメリットとしてキャリアアップや第二新卒市場という受け

皿の充実、転職することによる職場改善の可能性を挙げ、企業側のメリットとしては第二新卒市場から即戦力になりうる人材の供給を挙げているが、早期離職によるデメリットは双方ともに大きく、採用人材コストの増加や熟練労働者の減少による生産性の低下、組織風土への悪影響など、一部の離職以外は企業、労働者ともに甚大なデメリットがあると述べている<sup>2)</sup>。早期離職を防止することは、早急に取り組まなければならない課題である。そこで、本コースにおける卒業生の早期離職について詳細な理由を含むその現状を把握、分析して今後の学生指導に活用するために課題を検討する。

### II. 調査内容

#### 1. 目的

- (1) 卒業生の離職状況を把握する。
- (2) 就職先と卒業生の双方から退職理由を得る。
- (3) 事実確認を要する事例に対して、双方から詳細を聴取する。

\*関西女子短期大学 教授

\*\*関西福祉科学大学 健康福祉学部 教授

\*\*\*関西女子短期大学 准教授

\*\*\*\*関西女子短期大学 講師

\*\*\*\*\*関西女子短期大学 助教

(4) 早期離職低減に向けて、早急に取り組むべき課題を見出す。

## 2. 対象

平成 23 年 3 月、平成 24 年 3 月、平成 25 年 3 月の本コース卒業生、及びその就職先を調査の対象とした。

卒業年ごとの対象者数及び就職先分類は表 1 のとおりである。

就職先の内訳は、病院 58、診療所（歯科診療所を含む）43、その他 14 である。異なった年度にわたって複数の卒業生を採用した事業所があるため、事業所数は 115 であった。

表 1 対象者数と就職先分類

対象	対象者数 (人)			
	病院	診療所	その他	計
卒業生				
平成 23 年	18	12	5	35
平成 24 年	24	21	5	50
平成 25 年	25	15	4	44
合計	58	43	14	129

## 3. 方法

### (1) 事業所への調査

卒業生の在籍の有無を調査すべく 2014 年 8 月上旬、病院及び一般企業については人事担当者宛に、診療所については院長宛に調査票を郵送した。退職している場合の退職理由は表 2 の 6 項目に分類した。

卒業生一人につき返信用はがき 1 葉とし、複数の卒業生を採用した事業所へは人数分を一括して送付した。

表 2 退職理由

①	人間関係に問題があった
②	仕事についていけなかった
③	待遇面に不満があった
④	結婚・出産
⑤	健康上の理由
⑥	その他

### (2) 卒業生本人への郵送による調査

2014 年 10 月に、前記 (1) の調査で回答を得られなかった事業所に就職した卒業生に対して、継続して在職しているか否かを問う調査票を送付した。退職している場合は、その理由を表 2 の 6 項目に分類し、簡単な説明も記入するように依頼した。(1) の調査で退職していることが判明した卒業生へも退職理由を問うための調査票を送付した。

### (3) 卒業生本人への電話による聞き取り調査

前記 (2) の調査で回答を得られなかった卒業生に対して、2014 年 11 月～12 月に、電話による聞き取り調査を実施した。

### (4) 事業所及び卒業生本人へのインタビュー

事業所と卒業生から得た退職理由が異なっている場合など、事実確認が必要と思われるものについては、改めてインタビューを実施し、詳細を聞き取った。

インタビューに応じたのは、大阪府下の 7 病院と 2 診療所の 9 事業所及び卒業生 5 人であった。事業所と卒業生の示す退職理由が異なっていたのが 4 病院（以下、病院 1～4）、複数の卒業生が就職し、これまで早期退職者がいなかった 2 病院（病院 5、6）、看護助手業務で採用の 1 病院（病院 7）、短大への求人票により就職した 2 診療所（診療所 1、2）である。卒業生には、退職の経緯などを話すことに抵抗を感じる例があり、10 人に依頼したが、同意を得られたのは半数の 5 人（卒業生 A～E）だけであった。

## Ⅲ. 結果

### 1. 卒業生の離職状況

#### (1) 事業所への郵送調査

対象卒業生 129 人について 115 の事業所に調査を依頼した。事業所から回答が得られた卒業生数は 101 人、回収率は 78.3% であった。このうち在職中は 68 人、退職者は 33 人であった（表 3）。卒業生一人につき 1 葉のはがきに必要最小限を記入すればよいようにしたこともあ

り、高い回収率であった。

表3 事業所への郵送調査

卒業年	対象者数(人)	回答数(人)			回収率(%)
		在職	退職	計	
平成23年	35	22	5	27	77.1
平成24年	50	16	20	36	72.0
平成25年	44	30	8	38	86.4
合計	129	68	33	101	

## (2) 卒業生への郵送調査

事業所から回答のなかった卒業生(不明者)28人、及び事業所への調査で判明した退職者33人、合計61人の卒業生に対して調査した。このうち15人から回答が得られ、回収率は24.6%であった(表4)。卒業生には可能であれば詳細な退職理由の記述を求めたが、低い回収率にとどまった。

表4 卒業生への郵送調査

卒業生	対象者数(人)			回答数(人)	回収率(%)
	退職者	不明者※	計		
平成23年	5	8	13	1	7.7
平成24年	20	14	34	9	26.5
平成25年	8	6	14	5	35.7
合計	33	28	61	15	

※事業所より回答がなかった卒業生

## (3) 卒業生への電話による聞き取り調査

郵送調査の対象者61名のうち、回答のなかった46人に対して電話による聞き取り調査を実施した。このうちの8人には連絡が取れず、退職理由は不明のままである。

卒業生の現況を表5、離職率を表6に、在職・退職比率を図1に示す。

表6及び図1から、平成24年卒業生の離職率52.0%(50人中26人離職)は、平成23年

表5 卒業生の現況(人)

業態	平成23年			平成24年			平成25年		
	在職	退職	計	在職	退職	計	在職	退職	計
病院	18	0	18	17	7	24	21	4	25
診療所	4	8	12	3	18	21	10	5	15
その他	4	1	5	4	1	5	2	2	4
合計	26	9	35	24	26	50	33	11	44

表6 卒業生の離職率

業態	平成23年		平成24年		平成25年	
	退職(人)	離職率(%) (全国平均*)	退職(人)	離職率(%) (全国平均*)	退職(人)	離職率(%) (全国平均*)
病院	0	0	7	29.2	4	16.0
診療所	8	66.7	18	85.7	5	33.3
その他	1	20.0	1	20.0	2	50.0
離職率		25.7 (41.2 <sup>※1</sup> )		52.0 (30.8 <sup>※2</sup> )		25.0 (18.7 <sup>※3</sup> )

\*厚生労働省「新規短大等卒業就職者の事業所規模別離職状況」から

※1.....3年目までの離職率

※2.....2年目までの離職率

※3.....1年目までの離職率

の 25.7%、平成 25 年の 25.0% に比べて 2 倍以上高い。特に診療所の 85.7% (21 人中 18 人離職) は注目すべきところである。

厚生労働省「新規学卒就職者の在職期間別推移」<sup>1)</sup>によると、平成 24 年短大卒の 2 年離職率の全国平均は 30.8% であり、本コース卒業生の離職率は有意に高い ( $p < 0.0012$ )。また診療所の 85.7% も同様に有意差を認めた ( $p < 0.001$ )。平成 23 年卒業生の 3 年離職率は全国平均 41.2% に対して 25.7% と下回るものの、有意水準 5% としても有意であるとは言えなかった。また、平成 25 年卒業生の 1 年離職率は全国平均 18.7% に対して 25.0% と上回っているが、これも有意差を認めなかった。

図 2 に示すように厚生労働省の調査において、事業所規模による離職率の差が示されており、規模の小さい事業所ほど離職率は高い<sup>3)</sup>。平成 23 年から 3 年間のデータでは、5 人未満の事業所が最も高く、5 人未満、5~29 人、30~99 人の 3 区分は全体平均より高い。そして

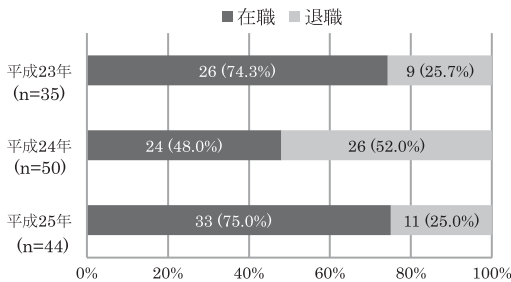


図 1 卒業年別の在職・退職比率

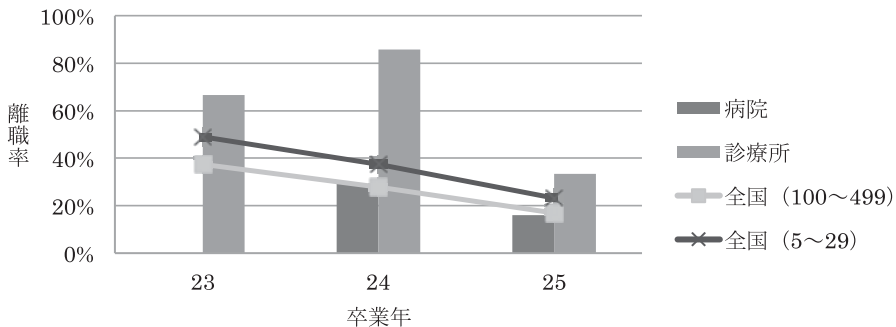


図 2 病院、診療所就職者の離職率と対応する事業所規模の全国平均離職率との比較

100~499 人、500~999 人、1,000 人以上の区分は順に低くなるのが分かっている。今回の調査で各事業所の規模は明らかではないが、多くの診療所は小規模事業所に、病院は 100 人以上の事業所に属すると思われ、診療所で離職率が高いことは想定内と見なすことができる。

一方で、平成 23 年の病院就職者に離職者がいないことは特筆すべきである。平成 24 年と平成 25 年の病院離職者について、全国平均との差は認めなかった。

## 2. 離職理由について

事業所への調査において、退職理由は表 2 の①~⑥の 6 項目より原則として 1 項目を選択するように依頼したが、複数回答もあり、延べ 37 人分となった。

卒業生にも複数回答したものがあつたが、フリーハンドで記載された詳細から判断して、根本的な理由と思われる 1 項目に集約して振り分けた。電話による調査も含めて 38 人から回答が得られた。このうち事業所からの回答があり、比較が可能であったものは 26 人分であった。

双方からの回答で最も多い退職理由は、「②仕事についていけなかった」であり、続いて「①人間関係に問題があった」が挙げられた(表 7)。

卒業生側から見ると、「②仕事についていけなかった」「①人間関係に問題があった」とい

表7 事業所及び卒業生からの退職理由回答数

理由	計	事業所	卒業生	(事業所の回答あり)
①人間関係に問題があった	17	8	9	(9)
②仕事についていけなかった	21	11	10	(7)
③待遇面に不満があった	8	1	7	(3)
④結婚・出産	3	0	3	(1)
⑤健康上の理由	8	6	2	(1)
⑥その他	18	11	7	(5)
合計	75	37	38	(26)

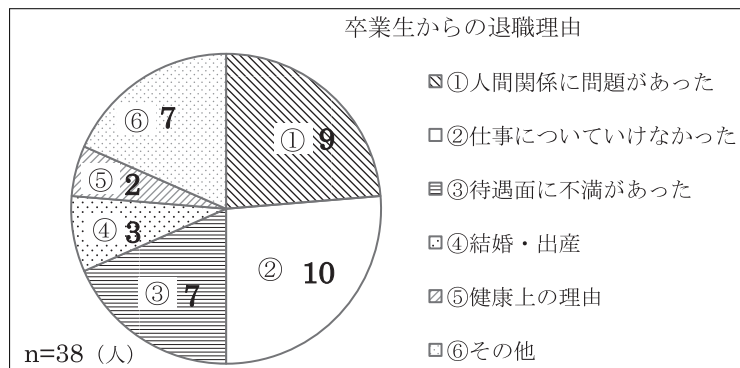


図3 卒業生からの退職理由

表8 事務所及び卒業生からの退職理由

回答項目	事業所の回答									
	①	②	③	④	⑤	⑥	①・②	①・③	①・⑤	計
①人間関係に問題があった	2	3				3	1			9
②仕事についていけなかった		3			1	3				7
③待遇面に不満があった	1				1			1		3
④結婚・出産						1				1
⑤健康上の理由									1	1
⑥その他	2				2	1				5
合計	5	6	0	0	4	8	1	1	1	26

う技能面の理由が半数を占めている。「④結婚・出産」というライフステージの一步という喜ばしいものを除くと、「③待遇面に不満があった」や「⑤健康上の理由」を加えると、7割以上が辛い経験をしながら辞めていったことがうかがえる(図3)。

表8は双方からの回答を比較したものである。退職理由が一致したものは26件中9件で

あった。なお、事業所が理由を複数記入していた場合には、1項目でも一致していれば「一致した」と見なしている。

卒業生の回答と比較して事業所は、「③待遇面に不満があった」「④結婚・出産」が少なく、逆に「⑤健康上の理由」「⑥その他」が多い。また、本人の回答が「①人間関係に問題があった」に対して、事業所が「②仕事についていけ

なかった」としている例が 3 件あった。

### 3. インタビュー結果

事業所及び卒業生からの退職理由の不一致を探ること、及び今後の学生指導に有効となる情報を得るべく双方へのインタビューを実施した。

インタビューを実施できた事例と卒業生の一覧を表 9 に示す。

表 9 インタビュー実施一覧

■事業所と卒業生の挙げた退職理由が異なっていた		
事例 1	病院 1	退職理由：①
	卒業生 A	退職理由：③
事例 2	病院 2	退職理由：病院⑥－卒業生①
事例 3	病院 3	退職理由：病院⑥－卒業生②
事例 4	病院 4	退職理由：病院⑥－卒業生④
■複数の卒業生が就職し、これまで早期退職者がいなかった		
事例 5	病院 5	退職理由：病院①②－卒業生①
事例 6	病院 6	退職理由：病院②⑤
■看護助手業務		
事例 7	病院 7	退職理由：②
	卒業生 B	退職理由：②
■短大求人診療所		
事例 8	診療所 1	退職理由：双方とも②
事例 9	診療所 2 (歯科診療所)	複数の退職者がいる診療所
■卒業生		
卒業生 C	診療所	退職理由：③
卒業生 D	介護施設	退職理由：③
卒業生 E	薬局	退職理由：③

#### 【事例 1】大阪府内の病院－卒業生 A

病院側の回答は「①人間関係に問題があった」、本人は「③待遇面に不満があった」であり、残業の多さを挙げていた。

病院側のインタビューでは、この卒業生はよくやってくれていた、毎日残業ということはなく、休みなどもしっかりとっていた、ということであった。1 名言動がきつい職員がいたが、その職員は退職した、とのことであった。

本人によると、慢性的に人員不足で、連日の残業など過重労働が日常であり、レセプト請求期間は休日返上で 21 日間連続勤務もあった。このような環境で先輩からの指導もほとんどなかった。また、言動のきつい先輩がいた（後に退職した）。

直接のきっかけは、沖縄の祖母が倒れた時に、3 日間の有休を申し出たが許可されず、「亡くなったわけでもないのに」と言われたことで、この職場での限界を感じた。

#### 【事例 2】大阪府内の病院

病院側の回答は「⑥その他」で「一身上の都合」と補足されていた。本人からの理由は、「①人間関係に問題があった」である。病院側は本人の退職願通りの理由を挙げたと推察される。

退職へ至った根本的な原因はセクシャルハラスメントととらえられるものであり、偶然にも本人が本コース教員へ相談を持ちかけていた事例である。ハラスメントについては病院側もちろん把握しており、悩みや不安があれば訴えることができる院内システムにしている、と強調されていた。

#### 【事例 3】大阪府内の病院

病院側の回答は「⑥その他」で「一身上の都合」と補足され、事例 2 同様、退職願の通りに回答したと推察される。本人からの理由は「②仕事についていけなかった」である。

病院側の認識は「自身がやりたいことと異なっていた」ということであった。これについて改めて本人からの聞き取り調査はできなかったが、本人が医療機関以外の職に興味を持っているということは、在学時に把握していた。

#### 【事例 4】大阪府内の病院

本人は「④結婚・出産」を理由にしていたが、病院側の回答は「6. その他」であった。

実際には病院側も「④結婚・出産」が理由であるという認識であったが、プライバシーにかかわることなので明確には回答しなかったようである。

**【事例 5】大阪府内の病院**

これまで多くの卒業生が就職しているが、あまり早期退職がみられなかった病院である。

本人が挙げた理由は「①人間関係に問題があった」、病院側からは「①人間関係に問題があった」と「②仕事についていけなかった」の2項目であった。

本人の力が不十分であったことが第一であり、さらに人間関係をうまく築けなかったことも同じ比重である、とのことであった。

**【事例 6】大阪府内の病院**

本人とは連絡がとれず、病院側が郵送調査で挙げた理由は「②仕事についていけなかった」と「⑤健康上の理由」であった。

上記、【事例 5】同様に本コースの卒業生が多く勤めている病院であり、現場責任者も卒業生である。

人事部課長が把握している経緯は「心の病」という理由である。入職後1か月過ぎた頃から欠勤が目立ってきた。現場責任者の話では、心配した看護部長が休業を勧めた。復帰後は、最初に配属されたICU（集中治療室）からややゆっくり業務できる部署に異動してもらったが、2日ほどで退職の意向を申し出たとのことであった。

**【事例 7】大阪府内の病院－卒業生 B**

看護助手としての勤務で、本コースでの就職希望者はほとんどない事例である。

病院、卒業生双方とも「②仕事についていけなかった」を理由として挙げている。

病院側の評価では、人物としては申し分ないとのことで、職員募集の写真に当人の映像を使用していたほど病院の顔としての役割を果たしていた。ただ、もっと効率的に仕事をしてほしかったこと、夜勤があることは知っておいてほしいこと、仕事の流れを理解してほしかったことなどを要望として挙げている。

本人へのインタビューでは、同僚看護師が辛く当たること、仕事がつくて身体の限界を感じた（特に夜勤が辛かった）こと、途中で病棟

クランクに配置換えしてもらったが、書類などの準備が間に合わないこともあり、ついていけず耐えられなかった、とのことであった。

病院側が挙げた理由と大枠では一致しているが、問題点として挙げられていた「仕事の効率性」「流れを理解する」についての本人からの言及はなかった。

**【事例 8】大阪府内の診療所**

短大に求人が来た診療所である。診療所、本人とも、「②仕事についていけなかった」を理由として挙げていた。ただ診療所へのインタビューで、院長は当該卒業生のことを明確に記憶しておらず、さらに人事責任者は同一法人の他の医療機関との兼任であり、月に1回程度しかこの診療所には現れないようであった。

本人からの回答では、根本的な原因は「②仕事についていけなかった」ことであるが、そのことにより周囲との関係がうまくいかず、時には失敗を押し付けられるなど理不尽な扱いを受けたことから、①の人間関係も理由として挙げていた。

**【事例 9】大阪府内の診療所**

上記の事例 8 と同じく短大への求人で、歯科助手業務である。

本人が挙げた理由は「②仕事についていけなかった」と「③待遇への不満」であった。当初の郵送による調査では診療所側の回答が無かった事例である。

インタビューから、卒業生の職場に対するイメージが実際と異なっていた、というのが診療所側の認識であった。かなり忙しい職場であり、ゆっくり教育する時間がなく、助手は体験しないと内容がわからないし、わからないままでも仕事をしてもらうことになり、結局ついていけなかったということであった。

**【卒業生 C】診療所就職者**

本人の挙げた理由は「③待遇面に不満があった」という問題で、診療所側からの回答は得られなかった。

その詳細は、退勤時のタイムカードを打刻し

てから仕事を言いつけられ、超過勤務がつかないことが多くあったこと、そして健康保険について勤務先が虚偽の説明を行い、実際には社会保険を扱っていないことが判明したため退職を決意したとのことであった。

**【卒業生 D】 介護施設就職者**

退職理由は「③待遇面に不満があった」で、介護施設側からの回答は得られなかった。

本人によると、相談員兼介護士としての勤務であったが、利用者増のための営業も仕事の大きな部分を占めていた。残業がほぼ毎日であり、日付が変わってから帰宅ということも多く、しかもサービス残業であったということである。

**【卒業生 E】 薬局就職者**

薬局への就職は今後増加する可能性があると思われる事例で、「③待遇に不満があった」という理由である。薬局側からの回答は得られなかった。

薬局チェーンの一店舗で、駅前にある、いわゆる門前薬局であった。本店から新しい責任者が来て、仕事の進め方（薬袋は手書きなどの現状）を改革しようとしたが、現場からの反発を受けた。自分はスピードが大切だということには共感するが、同時に反発している人の気持ちもわかるというジレンマを感じた。中立的立場で、双方から頼られる結果となり、辛くなってやめたということであった。

**IV. 考 察**

**1. 病院より診療所の離職率が高い**

表 6 及び図 2 に示したように、病院と比較して診療所での離職率が高い。特に平成 24 年 3 月卒業生の診療所離職率の高さは顕著である。何らかの構造的な問題があると思われる。

診療所へのインタビュー【事例 8】と【事例 9】において、卒業生はどちらも仕事について行けない②を退職理由に挙げていた。医療秘書教育を受けて卒業した者が仕事について行けない状況としてまず考えられることは、個々の診

療所によって事情は異なるが、新人を育成する体制が上手く整っていないことである。人員に余力がなく慢性的な人手不足と、十分なバックアップ体制が無いまま OJT（職場内教育）に取り組まなければならない状況が少なからずあると思われる。先輩がどのように指導するかは現場任せのなかで、社会経験が乏しい新卒スタッフにとっては即戦力、実践力を求められる厳しい現実と向き合わざるを得ない状況であると考える。

また【卒業生 C】の事例では、社会保険の取扱いについて虚偽の説明をするなど診療所の不実が明るみになり、小規模事業所が抱える人件費負担の重さという側面を垣間見る結果となった。

ただし、診療所が全てここで挙げたような状況ではなく、一方病院だからといって必ずしも新人育成にゆとりがあって、体制が整っているという訳ではない。しかし、診療所の規模にかかる要因が大きいことは否定できない。これまでも求人票の確認事項など、就職支援において繰り返し説明してきたことであるが、診療所に就職する際には雇用の体制についてよく確認するという指導をさらに徹底するとともに、本人にも自己成長の意識をより強く持たせる必要があると考える。

【事例 6】の病院では、健康上の問題が発生した時点で休業と配置換えという措置がとられ、勤務継続への配慮がなされていた。様々な部署を持つ事業所ならではのことであり、小規模の診療所では対応できないケースであった。事業所規模の違いが対応の差に表れていた一例と思われる。

このほか別の診療所で、同期二人が一緒に就職し勤務していたが、一人が退職したことを引き金に、もう一人も続けて離職した事例があった。職場に対する不平、不満は互いに話して発散することで解消していたが、それができなくなって、遂に二人とも退職したとのことであった。同期に限らず、何らかの形でスタッフの均



衡が失われる時に、小規模事業所に危機が訪れる様子がうかがえるケースであった。

病院の離職率が低いなかで、平成23年の退職者がいないことは特異な例と思われる。今回の調査では示せなかったが、この理由を明らかにできるならば離職率低減に大いに貢献できるはずである。今後の当該卒業生への調査を期待したいところである。

## 2. 退職の理由

図3より、卒業生38人の退職理由は「②仕事についていけなかった」が10人、「①人間関係に問題があった」が9人と、この二者で半数を占めている。続く「③待遇面に不満があった」を加えると約7割となっている。

どのような場面でも②仕事についていけないと感じるのか、もっと掘り下げて聞き取る必要がある。職場で格別高い技能を要求されていて、本学での教育が不十分なのか、あるいは本人の学修能力の問題なのか、更なる調査が待たれるところである。ただこれまでの多くの卒業生を輩出した経験からみて、学業成績と勤務評価は一致しないことも珍しくなく、医療秘書業務に関する技能を現場で修得する力を何らかの形で評価できるようになれば良いと考える。①の人間関係にもつながる、現場のサポートも重要な要因と思われる。

【事例5】及び【事例8】で見られたように、①の背後に②が潜んでいるなど両者は密接に関連しており、上司や先輩、同僚との人間関係構築が入職当初よりできているならば解決できる課題も少なくないと思われる。これらの理由を解消できなければ離職率低減は難しく、根本的な課題といえる。本学では「人間関係論」を1年次春学期に、秋学期には「コミュニケーション基礎論」を開講している。担当教員に早期退職卒業生の特徴を照会したところ、声が小さい、返事ができない、正しい敬語がつかえない、すぐに言葉がでてこないなど、状況にあわせた臨機応変な対応ができないことが共通事項

として挙げられるとのことであった。必要な学生には重点的指導を行うなど、1年間に限らず継続した指導が今後必要であると考えられる。

③の待遇面の不満については、休暇を含めて時間的なことや金銭面など、本人の努力次第で解決可能なケースは少ないため一概にはいえないが、より条件の良い職場への転職は否定すべきではないともいえる。ただし、就職時の確認不足や勝手な思い込みから、現実への認識が甘かったことによる離職は厳に戒めなくてはならない。

## 3. 事業所側と本人の退職理由の不一致について

両者が挙げた理由が一致していた例は26件中9件と約3分の1であった。ただ、表7、8に見られるようにこの不一致は、主として病院側が「③待遇面に不満があった」「④結婚・出産」を挙げず、「⑤健康上の理由」「⑥その他」と回答する傾向にあるためと考えられる。

事業所側がそのような回答をするのは、【事例4】に見られるように結婚・出産などプライバシーに関する場合や、【事例2】のようにハラスメントをある程度把握していたとしても、公式な回答としては退職願の通りに「一身上の都合」によるとして、⑥その他で処理したことが考えられる。これらの事例を含めて「一身上の都合」と記入していた事業所が3件あった。

さらに事業所側は退職に至った直接の原因や直近の理由を挙げる傾向があるのに対して、卒業生側の理由は、退職に至るまでの経過を過去に遡って思い起こし、引き金になった事柄までを述べていることが考えられる。今回の調査では、卒業生の回答は最も根本的な理由を選んだが、このことが回答のずれとして表れた可能性がある。一例として事業所側が「⑤健康上の理由」と挙げた場合で、本人は健康を害するに至った原因を職場の環境と判断した回答があった。職場が個人の事情をどこまで把握できているかは測るべくもなく、調査の限界として避け

られないことと考える。

両者の認識が一致していないことがはっきりしていた事例として、本人が①の人間関係を挙げ、事業所側が②の仕事についていけなかったとしているものが3件あった。【事例 8】に典型的に現れているような、本人の能力不足から周囲との関係が悪化していったケースの場合、すべての卒業生がこの例のように、本人の能力不足が根本的な原因であると自覚するとは限らない。この3件すべてがそういう状況であったとは言い切れないが、本人が①の人間関係と回答したケースには、根本的な原因が他にある可能性も考慮する必要がある。

逆に事業所側に認識のずれや不十分さがあるのは【事例 1】における病院と卒業生 A のケースである。卒業生が問題と感じた過重労働という職場の状況を人事担当者が正確に認識していないことが問題である。また別の事例では(インタビューは未実施)、卒業生の挙げた理由が職場での軋轢であったのに対して事業所側の挙げた理由(本人が事業所に申し出た理由であると考えられる)は「③健康上の理由」というケースもあった。さらに、事業所側が「⑥その他」とした回答の中に、「不明」と補足されていた例が3件あった。このような事業所側の認識不足は、対応の仕方次第で早期退職防止に結びつく可能性がある。

卒業生側からの改善策として、退職の意向を事業所側に申し出る前に、特に上司や人事担当者への働きかけのスキル(コミュニケーション能力)を向上させることが、労働環境改善や問題を解決できるケースもあると思われる。

#### 4. 早期離職対策

1) 就職しようとする職場の仕事内容を正しく理解させる

離職率の高かった診療所については当面の対策として、在学生在に診療所の状況をはじめ、職場の状況についてより正確な理解を持つ機会を与えることが必要である。もちろん、現在も総

合病院の見学や4週間にわたる病院実習さらに卒業生の講話を開催するなど、職場理解につながる機会は設けている。しかし、診療所や小規模病院の状況を知る機会は非常に少ない。よって、多様な卒業生の経験を聞く機会を持つことが有益であると考ええる。

2) コミュニケーションスキルを身につけさせる

先輩や上司など職場の人間関係を円滑に保つためにはコミュニケーション能力が不可欠である。そのスキルを修得するには現在の半年間の授業では困難である。2年間通しての学修が必要であると思われる。

3) 専門職に必要な知識と技術の修得

医療機関に就職するという自覚を強く持たせ、能力不足のまま卒業させるのではなく補習等の時間を設け、必要な知識や技術を修得させる。

4) 長期的な対応策として次のようなことが考えられる

卒業生同士でお互いに支えあう体制を作ること、学年を超えた現職者同士の交流が持つ機会を増やしていくことである。それにより、現在の状況について同級生ばかりではなく先輩からのアドバイスを得る機会を得たり、職場の先輩や上司との適切な接し方を学んだりすることが可能になるとと思われる。

#### V. まとめ

平成 23 年、平成 24 年、平成 25 年卒業の 3 学年にわたって、卒業生の動向や退職の理由についての調査を行った。事業所への郵送による調査、卒業生に対する郵送による調査及び電話による聞き取り調査の組み合わせによって、全卒業生の動向を把握することができ、また退職理由について大まかに傾向をつかむことができた。さらに、事業所及び卒業生に対するインタビューにより、詳細な退職理由を知ることができた。

対象となった平成 23 年卒業生のうち病院に

就職した学生の離職者が全くいなかったこと、及び平成 24 年卒業生のうち診療所（歯科医院を含む）に就職した学生の離職率が極端に高かったことが明らかになった。それ以外は、全国的な同規模の事業所での離職率と大きく変わらなかった。

早期離職の理由として多かったのは「仕事についていけなかった」「人間関係に問題があった」「待遇への不満」であった。インタビューの結果浮き彫りになったのは、特に診療所など規模が小さく、人を育てる余裕がない職場で、自ら育ててほしいという周囲の期待に応えることができなかったという状況であり、本人の能力不足も否めないが、働くという意識の脆弱さを感じられた。また、職場の状況や仕事の内容を正確に理解しないまま就職したこと、あるいは先輩や上司との人間関係構築の未熟などが早期離職の要因であることが示唆された。

#### 謝辞

お忙しい中、調査に回答してくださり、またインタビューに応じてくださった事業所のご担当者ならびに卒業生の皆様に感謝申し上げます。

本研究は平成 26 年度研究奨励費の助成を受け実施いたしました。

#### 引用文献

- 1) 「新規学卒就職者の在職期間別離職率の推移」、厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/topics/2010/01/tp0127-2/dl/24-02.pdf> 平成 27 年 5 月 16 日閲覧
- 2) 慶応義塾大学 樋口美雄研究会 労働雇用、田原啓一、榎本皓治、岡野裕樹、北濱裕奈、志水優太、戸井田良子、中島明紀、孟那、「採用形態が新卒 3 年以内離職率に与える影響」『ISFJ 2007 政策フォーラム発表論文』2007 年
- 3) 「新規短大等卒業就職者の事業所規模別離職状況」、厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/topics/2010/01/tp0127-2/dl/24-11.pdf> 平成 27 年 5 月 16 日閲覧

補遺

【就職先への調査文面】

平成 26 年 8 月 11 日

«送付先法人名» «送付先名»

«送信先部署» «送信宛名» «敬称»

関西女子短期大学  
医療秘書学科  
医療秘書コース  
学科長 堀 初子

拝啓 麦秋の候、貴病院にはご隆昌のこととお喜び申し上げます。

平素は本学学生に格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

本コースでは社会に貢献できる医療秘書育成を目標に、専門教育は勿論、2年間のマナー教育・キャリア教育、ゼミ担当教員による丁寧な個別指導等、個々の学生を見つめながら指導しております。

しかしながら、ゆとり教育の真只中で育ってきた学生たちであり、社会環境の変化とも相俟って多様な学生が増えてきております。さらに近年、早期の離職者も増加傾向にあります。これは本コースのみでなく、新規学卒者の早期離職は全国平均で短大卒では3年以内の離職者が40%にのぼっております。せっかくご採用いただきましたご温情に報いることなく、むしろ大変ご迷惑をおかけすることになります。このような学生を教育いたしております私どもにも責任がございます。何とか早期退職者を減少させる方法はないものかと多方面から模索いたしておりますが、まず離職状況とその原因を把握し、防止に向けて取り組みたいと考えております。

つきましてはご多忙のところまことに恐縮ではございますが、同封のはがきに過去3年間で貴病院にご採用いただきました卒業生につきまして、必要事項を記載していただきご返信いただけませんか。ご担当の職員の方にはご多忙のところまことに申し訳ございませんが、ご指示賜りますようよろしくお願い申し上げます。

これからも医療機関に役立つ人材の育成に邁進してまいりますので、今後とも変わらぬご厚情を賜りますようお願い申し上げます。

末筆ながら貴病院の一層のご発展をお祈り申し上げます。

敬具

【卒業生への調査文面】

平成 26 年 9 月 日

年卒業

さん

医療秘書学科  
医療秘書コース

拝啓 朝夕はすっかり涼しくなりましたがお元気でお過ごしのことと思います。

突然の手紙で驚かれたことと思いますが、実は今、コースで卒業生の就業状況調査を行っています。対象は 23 年・24 年・25 年の卒業生の方たちです。早期に退職された方もいらっしゃると思いますが、それなりのご事情があったことと思います。そこで退職された事情をお聞きして、今後の学生指導に役立たせたいと考えています。病院側からご連絡いただいたり、実習時に挨拶に伺ったりしたときにお聞きしたこともあります。卒業生の皆さんから本当の事情をお聞きしたいと思っています。私どもは卒業生の皆さんが働きやすい環境で少しでも長く医療機関でお役に立てる仕事をして欲しいと願っています。

お手数ですが、同封のはがきに記入していただき返送していただけますでしょうか。私どもと会って話したいという方はいつでも研究室においでください。大歓迎です。

なお、場合によってはお電話を差し上げることがあるかも知れませんのでその折には元気な声を聞かせてください。

よろしく申し上げます。

時節柄十分ご自愛ください。

敬 具

