

# 長く活躍できる、プロ意識を持った 医療事務職を育成する

## 金沢医療事務専門学校

(石川県金沢市)

医療事務職は女子学生に人気の職種である。しかし近年、サービスの意識が高まる医療現場の一員として働き続けるためには、仕事に向き合う積極的な姿勢と、患者だけでなく医師や看護師などさまざまな人と良好な人間関係を築くためのマナーやコミュニケーション力が求められる。少人数の教育で医療事務職の育成に取り組む金沢医療事務専門学校の取り組みについて伺った。



平成29年4月に、母体である学校法人国際ビジネス学院グループ校がある金沢西キャンパスに移転。

「あいさつ、掃除 日本一」をスローガンに、当番学生が定点に立って声を掛ける「朝活」、モーニング清掃などで人間力を磨く(写真はモーニング清掃の様子)

### 産学の連携を強め 現場に即した教育を実施

社会で活躍できる力を育み、就職に直結させる。このような専門学校の目的を達成するため、金沢医療事務専門学校は医療事務大手企業と提携し、現場に即した技能を身に付けられるよう教育の充実を図ってきた。

「医療事務職は、年を重ねても技能があれば長く続けられること、病院という職場のイメージのよさなどから、地元の安定した職場で働きたいという女子学生に人気があります。医療事務職の求人状況は、7年前の開校時は非常に厳しかったのですが、5年前から好転し、100%希望の就職が実現できています。しかし、そこにあぐらをかかず、学生の質を高めていかなければならないと思っています」。

こう話すのは学科長の原卓二先生だ。

学生数は2学年合わせて50人ほどだが、平成23年4月の開校以来、小規模ならではのきめ細やかさを生かし、石川県や富山県の地元で働きたいという学生の希望にこたえてきた。自分や家族が患者として世話になった病院の事務職を見て憧れたと

いう学生もいれば、保護者や高校の進路の先生などに勧められて入学してくる学生もいる。就職活動では、四年制大学の卒業生と同じ就職試験を受ける場合もあるため、技術の習得だけでなく、「高い意識を持って、一般常識や人間力も磨いてほしい」と原先生は言う。

「医療現場という職場の特性を考えると、技能さえ身に付けていればよいというものではありません。特に医療事務職に付く若い女性に求められるものは、愛嬌とコミュニケーション力、そしてさまざまな世代の人と良好な関係が築けることです。それをどのようにすれば学生に理解して実践してもらえるか、これはまだ試行錯誤の最中です」(原先生)。

今年度、科目に取り入れたのは「メンタルトレーニング」。講師のコーチングにより、学生それぞれの能力を引き出し、精神的な豊かさを養うのが大きな目標だ。以前、職員研修会で講演してもらったときに、さまざまな事例とともに提示された「頭で考えるだけでなく、日頃から言葉や態度に出すことで自分自身にインプットされ身体に染みしてくる」というメッセージに職員たちが感銘を受け、これはぜひ学生たちにも学ばせたいということになったそうだ。

「2年間の学生生活で学生たちは医療事務に関するさまざまな技能を学びますが、現場に出たときにそれを全て発揮できるかどうか。例えば、想像もしなかったイレギュラーな出来事に直面したときでも、笑顔で接することができる



杉原美佐子先生

## 大人の女性として プロとしての意識を磨く

か。日頃から反復して経験を積んでおかないと、笑顔も言葉も表面的なものになってしまいます。『メンタルトレーニング』だけでなく、マナー・接遇の科目でも練習を繰り返して、大人としての立ち居振る舞いをイメージし、実際にできるようにしてもらいたいと考えています」(原先生)。

現場におけるマナーや接遇について学ぶのは、秘書検定・サービスマナー接遇検定を教材とした1年次の「秘書・接遇」と、2年次前期の「秘書上級」だ。「学生たちはどんどん吸収してくれるので教えがいがあります」と話すのはこれらの科目を指導する非常勤講師の杉原美佐子先生。

学生は1年次の6月にサービスマナー接遇検定2級、11月に秘書検定2級、2年次には6月に両検定の準1級の合格を目指す。

1年次は知識習得の学習が中心だが、立つ、座る、お辞儀といった基本動作は授業の中で日頃から練習しており、話し方や手の挙げ方、自分の名前の言い方なども指摘しているため、準1級面接試験を目前に慌てるということはない。杉原先生が、授業を通して学生に身に付けさせたいのは、言葉遣いと心の表し方(接遇)だ。「学生は苦手意識を持っていますが、敬語が話せることは非常に大きな武器になります。授業では『同じ日本語だよ!』と励まし、繰り返し口に出したり、『来るの尊敬語はいらっしゃる』ではなく『お客さまがいらっしゃる』『先生がいらっしゃる』『社長がいらっしゃる』とフレーズで覚えさせます。そうするとすらすらと口から出てくるようになります」。

2年次後期には「マナー演習」で、検定の筆記試験で培った知識をベースに来客応対や電話応対、お茶出し、名刺交換、ビジネス文書の作成など、身体で表現する練習を繰り返す。杉原先生は父親が開業医だったので、医師や現場でどのようなマナー、接遇が求められているのか、内側からの目線も伝えながら指導しているそうだ。

「マナーを身に付けよう、と言ってもなかなか学生には響きません。私は最初の授業で、『皆さん、素敵なレディーになりましょうね』と話しているのです。それに加え、『プロ意識を持ちましょう』ということ。医療の現場では、事務職でも言葉遣い、立ち居振る舞い、意識の

隅々に、プロ意識が求められます。マナーや接遇について学ぶことの大切さを認識させると、頭に入りやすいようです」(杉原先生)。

2年生になったばかりの学生に話を聞いた。秘書検定・サービスマナー接遇検定の学習を通して一番勉強になったのは、3人ともに言葉遣いだと言う。敬語に敏感になったことは、学生から社会人への第一歩として、本人たちにとっても大きな意識の変化なのだろう。

吉村朋華さんは「正しいと思っていた言葉遣いや立ち居振る舞いの間違いに気付けるようになりました」と話す。「まだすらすらとは出てこないけれど、二重敬語などには気が付くようになってきました。昨年、スーパールのレジでアルバイトをしていたときには、学校で勉強したことをすぐに生かすことができ、笑顔を褒められてうれしかったです。医療の現場に出たら、患者さんと笑顔でコミュニケーションをとって、親



(左から)2年生の吉村朋華さん、中本里緒奈さん、三浦芽衣さん

受付の実習室も  
完成した



2年生の「秘書上級」。準1級を目指し、まずは1年次のおさらいから。学生に声を出して解答させながら、箇条書きの際の書き方などポイントを示す杉原先生



しみやすさを出せるようにしたいです」。

「姉も本校の卒業生」と言う中本里緒奈さんは、同じ道を目指して勉強中だ。「検定試験の問題では箇条書きなどの記述問題が苦手。自分で一から考えて言葉にするのが難しいです。就職したら先輩や同僚、上司とのコミュニケーションが大事になるとは思いますが、そのときには失礼のない態度で、仕事のことを話し合ったり、普段から話し掛けたりして、新しい人間関係をきちんと作っていきたいです。学んだことが生かせると思います」。

三浦芽衣さんは、幼い頃から通っていたクリニックの受付

の人が、いつもとても感じがよく、それに憧れて医療事務職を目指している。「秘書検定・サービス接遇検定の勉強を通して敬語を話せるようになりましたし、アルバイトではクレーム対応時に、相手の話を聞いて、きちんとした謝罪ができるようになりました。就職してからも、目上の人に失礼のないように言葉遣いと態度を磨いていきたいと思います」と学習の成果と抱負を語ってくれた。

### 秘書検定・サービス接遇検定は就職活動で高く評価される

同校は平成28年度、サービス接遇検定の団体優秀賞を受賞した。指導に当たった杉原先生は「学生たちが頑張った成果。人生において、表彰を受けることはそれほど多くありません。自信にもつながるでしょうし達成感もあるでしょう。私自身も、ますます指導のやる気につながりました」と喜びを語る。

マナーや接遇は、単にスキルとして学ばせることもできる。しかし、どうして検定という形で指導することにしたのか。

原先生は次のように説明する。

「秘書検定・サービス接遇検定は認知度も高く、履歴書に書けば相応の評価をしてもらえます。検定の2級以上合格ならば『基本は分かっている』と認めてもらえるのです。入社試験で電話応対をさせるところもありますので、学生にとって既に知識として理解していることは

有利に働いています」。

それだけでなく、検定合格という明確な目標を設定することで、学生にとってはモチベーションを維持できるという。

「卒業生に、もつと学んでおけばよかったと思うことは何かと尋ねると、パソコン技能に並んで、秘書・接遇マナーだという答えが返ってきます。学生時代には、まだそこまで重要性に気付いていなかったと言うのです。やはり学生のうちにマナーや接遇を実践できるようになることは、非常に重要です。校舎を移転してロールプレイングルームを作ることができたので、今後はより身に付くようなトレーニングができるようになります」(原先生)。

2年間の学習を経て「学生たちは大人らしく、女性らしくなる」と原先生は変化を語るが、その先には「卒業しても、学んだこと、身に付けたことをずっと発揮し続けてほしい」という願いがある。職場に出るからが本番なのだ。

「医療事務職が受付などで接する相手は皆、沈んだ気持ちで病院に來ています。患者はますます高齢化し、身体的なハンデがある人もいます。そこで事務職員として真っ先に対応する自分たちが医療現場を支えているということを感じてほしい。そのためには、先に述べたような人間性、人間力は基盤になってきます。2年という短い時間ですが、そこまでしっかり教育していきたいと考えています」(原先生)。