

専門知識やスキルも、資格試験も短期間で集中して学ぶ

大原簿記医療観光専門学校 津校

(三重県津市)

大原簿記医療観光専門学校 津校には「税理士・企業会計」「医療事務」「ホテル・ウェディング」の3学科があり、大原法律公務員専門学校津校の学生も同じ校舎で学ぶ。専門知識とスキルに加え、どの学科でもマナーと社会人基礎力の育成を重視しているという同校の指導について伺った。

大原簿記医療観光専門学校 津校の校舎

医療事務のロールプレイングができる設備。他にもチャペルやバンケットルーム、ドレスの試着室など、実習設備が充実している

グループワークを取り入れ お互いの姿から学ばせる

大原簿記医療観光専門学校津校は平成26年4月に開校。名古屋大原学園グループの中で一番新しい学校だ。以前は名古屋校に勤務していたという山本孝史校長は、開校の経緯についてこう説明する。

「名古屋校には、三重県の松阪市や伊勢市から通っている学生もいました。一時間以上かけての通学は学生にとっては非常に負担です。同時に、都市部から離れた地域では、若い人材が地元に残らないことが問題となっていました。名古屋で学んでそのまま就職してしまうと、地元にとっては損失です。そこで、学生にとって学びやすい環境を整え、活躍できる人材を地元で育てようという思いから、津校設立に至ったのです」。

学生のほとんどが、三重県内からの進学者。

皆、「地元で学び、働きたい」という意欲を持っており、特に医療事務科の学生は全員が県内での就職を目標にしている。

地元出身の教員も多く、学生にとっては親しみやすさも評価されているようだ。医療事務科の田村はるか先生もその一人。山本

校長はじめ、名古屋校から異動してきた同科の鈴木里美先生らベテランの教員とスクラムを組み、厳しくも温かい指導を実現している。

同校における指導の特長は、専門知識やスキル、資格取得に至るまで、短期間で集中して習得させることである。これは大原学園グループ校に共通する指導法だ。学生が入学してまず最初に学ぶのは、それぞれの学科の専門的な知識とスキル。習慣付けが必要ないさつやお辞儀は入学直後から日常的に行うが、1年次の3学期（1月〜）に入ると一気にエンジンがかかる。医療事務科では病院実習に備えて言葉遣いなどを中心としたマナーの勉強をし、2、3月に2週間の実習で実践。ここで学んだことや反省を生かし、2年次の6月には秘書検定を受験する。夏の就職活動を経て、9月からは、内定職種ごとの「入社準備プログラム（PCP）」を受講するというのが、2年間の大きな流れである。

病院実習前には4、5人ずつのグループワーク形式で、患者対応のロールプレイングを徹底して行うという。

「医療事務科では、医療事務職員役と患者役、観察者に分かれ、ロールプレイングに対して、観察者から「よい点」「もっとこうしたらよくなる点」を伝えさせます。患者様は高齢の方が多いので、声のボリュームや温かい表情、丁寧な立ち居振る舞いなど、細やかな心配りが必要です。それができているか、他の人の言動を



山本孝史校長。自身も教壇に立ち、税理士・企業会計科で秘書検定2級の指導を担当



(左から) 鈴木里美先生と田村はるか先生。秘書検定をはじめマナーの指導を担当している

実習での学びを生かし 秘書検定2級・準1級に挑戦

見て『自分もここを気を付けよう』と気付くことが多々あるようです」(鈴木先生)。
このようなグループワークは幾つかの科目で取り入れている。
「最終的にはどの科目も実技の試験を行います。実習室で一人ずつ、教員や学生の前で実技をします。最初は戸惑って他の学生に指摘できずにいた学生も、『グループ全員が合格できるようにしよう』とだんだん遠慮なく指摘し合えるようになっていきます」(田村先生)。

同校で、基礎的なマナーの指導に活用しているのが秘書検定である。税理士・企業会計科とホテル・ウェディング科は秘書検定2級、医療事務科は秘書検定準1級の

合格が目標だ。2年次の4月から6月の秘書検定試験までは、毎日午前中の授業が秘書検定指導に充てられているという。特に医療事務科の学生は2級と準1級を同時に受験するというから、なかなか大変だ。同校で、この時期に受験するのはどのような理由があるのだろうか。

「1生次の3学期に基礎的なマナーは指導しており、ゼロからのスタートではないので内容に入っていくやすいのです。説明も容易ですし、学生自身、スムーズに理解できているようです」(田村先生)。

「オフィスのことを知らない学生には、職場のことがなかなか想像できません。実習先を思い出させ、『実習先ではこのようにしていなかった?』と説明することで、理解が深まります」(鈴木先生)。

実習の記憶が新しいうちに指導することで、社会に出る前の学生にも、実際の職場で起こるさまざまな状況について、納得しながら理解させることができるのだ。

医療事務科2年生の鈴木ひかりさん、神田菜々子さんは、6月の試験で秘書検定2級、準1級に合格した。出題範囲の中で、難しかったのはやはり言葉遣いだ。普段から正しいつもりで使っていた敬語が実は間違っているというのによくあるケース。二人も、『よろしかったでしょうか』とアルバイトで使っている言葉遣いを正しいと思っていた「『おっしゃられ

た』は二重敬語で、正しくは『おっしゃった』。何となく、敬語っぽい。では駄目なのだと分かった」と、間違いを直すのに苦労したと話す。商業高校に通っていた鈴木さん。高校でも秘書検定を勉強したが、実習後に改めて勉強することで知識とスキルがしっかり身に付いたという。

「2級は大体の対応を知っていれば解けるのですが、準1級になると、順番に簡条書きする問題もあり、対応の仕方を全て理解していなければなりません。解答するためにも、実際にできるようになるためにも、きちんと手順や意味を理解していないといけないことが分かりました」(鈴木さん)。

神田さんにとっては、秘書検定は全般的に難しかったようだ。

「特に来客対応では、似たような状況なのにどうして答えが違うのか、混乱してしまいました。上司が不在だったり、上司が手が離せなかったり、不在時の来客が上司の友人だったり。選択問題でも、最後の二つまで絞れても、最後の最後、どこが不適當か分からなくて間違ってしまったのです。克服するために、似たような問題を何度も解きました。勉強したおかげで、周囲の様子を見て、こうしたらよいかもしれないと気付く力がつき、気を利かせるとはどういうことか分かったように思います」(神田さん)。

実習や秘書検定の学習をはじめ、この2年



準1級面接の指導を受ける鈴木さんと神田さん。
自然な笑顔が出せるようになった



(左から) 医療事務科2年生の鈴木ひかりさん、神田菜々子さん。ともに秘書検定2級、準1級に合格し、来年からは念願だった医療事務の仕事に就く

間で学生たちは自分たちの活動にどのような成果を見出しているのだろうか。

「私はもともと人見知りで、人前に出ると焦ってしまう性格だったのですが、病院実習や秘書検定の面接試験などを通して、変わることができました。2年間で頑張ったことは、オープンキャンパスのスタッフとして活動したことです。授業などで学んだ話し方を生かして、高校生に話し掛けたり、案内したりできました。自分がそうだったように、高校生がこの学校がいいなと思ってくれたらうれしいです」(鈴木さん)。

「私が病院実習で課題としていたのは、何事にも積極性を持って取り組むことです。振り返ると、もつとできたはずと反省もあります。緊張が勝ってしまいました。落ち着けばできたと思います。その反省は秘書検定や就職の面接試験で生かすことができました。私が頑張ったことは、診療報酬請求事務能力認定試験の資格取得です。結構難しく、最初は自信がなかったのですが、毎日諦めず勉強しま

した。こつこつ勉強する習慣ができたことは今でも財産です」(神田さん)。

新社会人としての基礎を 就職前に指導しておく

多くの学生に内定が出た2年次9月。同校では、就職前の総仕上げとなる就職教育プログラム(PPC)が始まる。

「昨今では、新社会人の研修を十分に行う余裕がない職場も多くなっています。卒業してすぐに即戦力になれるよう、これまでに学んできた専門知識やスキル、基礎的なマナーに加え、入社2年目の社会人基礎力をつけるのがPPCの目的です」(山本校長)。

「事務職・経理職」「販売接客職・営業職」「医療事務職」「情報処理」「公務員」など、学科をまたいで内定した職種別にクラス分けし、それぞれに求められる実務について指導するのである。プログラムの内容は、内定先企業を訪問して実施したアンケートを元に組み立てられており、具体的には、プレゼンテーションやマーケティング思考、専門的なPC技能、サービスマインドなど。電話応対とビジネスマナーは全ての職種に共通して指導する項目となっている。

「中でも、卒業生たちが『勉強しておいてよかった』というのは電話応対です。『自分の仕事に必要なのか』



病院実習前のロールプレイング



『練習しなくてもできる』という学生もいますが、いざやってみると簡単にはできません。何と言っておけるのか、何を尋ねなければいいのか、どんな話し方がふさわしいのか。今は職場で教えてもらえないこともあります。PPCで練習しておくことで、自信を持って職場に行けるのです」(山本校長)。

自信がないと、笑顔も出ない。新社会人として笑顔で働き続けられるように、学生のうちに指導しておくことには大きな意義があるようだ。幸いにして、地元からの求人は充実しているという。地元で育てた人材が、地元に貢献する。その基盤づくりは着実に進んでいる。