

# 医療・福祉・保育のプロを目指し、 温かで力強い人間性を育む

## F・C 測上医療福祉専門学校 (福岡市)

医療・福祉・保育。この三つの分野の従事者に共通して求められるのが、相手に対する思いやりである。患者や幼児、介護や介助を必要とする人たちに対し、専門知識や技能を発揮する一方で、相手の立場をどれだけ思いやることができるか、そこが問われる。自己中心的な考え方ではとても務まらない仕事である。こうした心持ちをどう植え付け、育むのか。F・C測上医療福祉専門学校の取り組みをご紹介します。

F・C測上医療福祉専門学校校舎

### 相手に受け入れられてこそ 専門知識・技能が生かせる

福岡市の中心地・天神。若者やビジネスワーカーでにぎわう大通りからわずかに離れた静かな一角に、F・C測上医療福祉専門学校がある。ブルーを基調にした前面ガラス張りのモダンでおしゃれな校舎だ。入ってすぐのフロアは天井まで届くような書棚が備え付けられた開放型の図書室になっている。明るい外光が差し込む中、学生たちは調べものをしたり本を読んだり思い思いのひとときを過ごしている。

同校は、医療・福祉を中心に4学科10コースを設置。近年は、社会人や大卒者向けのコースも各種開講している。同校が平成20年に、市郊外から天神に移転したのは、こうした社会のニーズに答えること。自らも教壇に立つ学校長の吉田登志子先生はこう話す。

「社会の転換期にあつて、医療・福祉に求められるニーズも大きく変化しています。それに伴い教育対象者

も、四大や短大を卒業した人、社会人など多様化してきました。そうした人々のニーズに対応したいと、利便性のよい天神への移転を決めたのです。もう一つには、人や情報が集まる中心地で、社会の変化を日々肌で感じたいとの思いもありました。変化に対応していくためには、常にアンテナを磨いておこなくはなりません。それは学生にとつても、学校にとつても必要なことですから。移転して2年になりましたが、学校の雰囲気は随分変わりましたね。学生も活発になり、学校全体が活気づいてきたように思います。場所柄もそうですが、社会人が多く出入りする中で、学生も大きな刺激を受けているのではないのでしょうか」。

時代の変化を受け止め、果敢に変化していくとする同校だが、医療・福祉分野の人材育成に対する基本姿勢は一貫している。それは、相手あつての対人サービスであることだ。

「学生によく言うのは『私が何を求めているか』ではなく、『相手が何を求めているか』だ。相手は、ご家族は、自分に何を求めているのか。医療や福祉従事者の仕事はそこから始まります。最初に相手の意向があるのです。このことはあらゆる場面で繰り返し、学生に伝えていきます。それにはまず相手に受け入れてもらうことが必須です。受け入れてくれなかったら、専門知識や技能を生かすこともできません。では、どういう人なら受け入れてもらえるか。常識マナーをわきまえ、きちんとした話し方がで

診療情報管理科3年生(左から)  
加峯彩香さん、櫻井寛子さん



学校長・理事長の  
吉田登志子先生

「オフィスワーキング」の授業で  
ロールプレイングを行う



「オフィスワーキング」担当の  
手島絵里子先生



## 「接客マナーをなぜ学ぶのか」 身近に引き寄せて伝える

きるのはもちろん、相手の言葉をかみ砕いて、相手が何を言いたいのか、何をしてほしいのかを聴き取ることのできる人です。そこをクリアできて、初めて自分の持つ専門性を発揮することができると言えます。時代がどんなに変わろうとも、そこは変わらないし、医療・福祉現場で働く者が忘れてはいけないことだと思います。そうした人間性をいかにして育んでいくか。私たちに最も問われるのがその点だと思います」。

吉田先生は、対人サービスの原点を「傾聴力」だと言う。そのため傾聴力育成は、全ての科目の共通テーマとして位置づけ、さまざまな学びの中に組み込んでいく。

その一方で、接客マナー指導にも力を入れる。「敬語を使えば、目上の方ともごく自然に話ができるし、相手に敬意を伝えることもできます。敬語などの接客マナーは仕事を成功させる上で欠かせないツールです」(吉田先生)。

その中核を担う教科が、「オフィスワーキング」(1〜2年次/全学科必修)だ。指導に当たる手島絵里子先生に話を聞いた。

「マナーというと、どうしても堅苦しいイメージがあります。でも本来は、人間社会の潤滑油のようなもので、誰もが身に付けておきたいものです。この授業でこれから学ぶのは、あなたたち一人一人の生活に役立つことです。そ

れを最初にしっかりと伝えます」。

そのため入学早々の、第1回目の授業は特に大事にしていると話す。学生は緊張し、硬い表情をしている。そこで例えば、こんなふうに砕いて話し掛ける。「マナーの本には、話すときは『相手の目を見て話さない』と書いてありますね。でも、こうやって見られたらどう? とややオーバーに学生の目を見詰めます。そうすると学生は、『怖い』『厳しい感じがする』など口々に感想を言います。そうですね。本にはそう書いてあっても、時と場合、相手によって使い分けないとヘンですよ。この授業では、そういうことを学んでいきます」。

そして2回目の授業では、「授業に遅刻するとき、学校を休むときの電話のかけ方」を学ぶ。「遅刻をするとき、休むときは学校に連絡するというルールがあるのですが、守らない学生がいます。何て言えばいいかわからないから、と。そこで身近なマナーとして取り上げることにしたのです。遅刻の場合、欠席の場合、伝言を頼むとき、電話を切るとき言葉など、丁寧な表現を考えさせ、練習させます。こう言えばいいと分かると、学生はちゃんと連絡してきます。こんなところでも、マナーを知っていると役立つと実感してもらえるのではないのでしょうか」。

この授業では、あいさつ、言葉遣い、来客応対、電話応対、ビジネス文書、日本のしきたりなど接客マナー全般について学ぶ。毎回テーマ





「オフィスワーキング」の授業では、秘書検定、ビジネス文書検定を導入している



ことに手島先生のオリジナルプリントが用いられる。授業展開としては、なぜそれを学ぶのかについて手島流のかみ砕いた解説があり、その後は演習が行われる。グループに分かれて言葉遣いやロールプレイングの台本を作り、役割を交代しながらロールプレイングを行うというのがおおよその流れだ。ある日の授業を参観したが「こういう場合、アルバイト先ではどう言っていますか？」と学生の話を引き出したり、きちんとした言葉遣いの中にひょっこり博多弁が飛び出したり、手島先生は変化を交えながら学生を引っ張っていく。学生も楽しそうだ。「マナーを楽しく学ぶ」をモットーとする手島先生だが、一方では高い目標にも挑戦している。

この授業では医療系学科の場合、秘書検定受

験を組み込み準1級合格を目標としている。1年次11月に3級、2年次6月に2級、11月には準1級にチャレンジする。合格率は3級はほぼ100%、2級は95%と高く、準1級でも50%に達している。昨年度は秘書検定の成績優秀校として「文部科学大臣賞」を受賞している。楽しい授業と、高い目標をどう両立させているのか。診療情報管理科（3年制）の3年生2人に話を聞いた。

### 授業で学んだことを生活に生かしていく

病院勤務を希望している櫻井寛子さんは、3級から準1級へと着実に目標をクリアしてきた。中で最も厳しかったのが、準1級筆記合格者を対象とした面接指導講座（10回×2時間、内5回は自主練習）だったという。「冬休み中の自主参加プログラムでしたが、もちろん参加しました。私はもともと自信がないタイプで、模擬面接を何度繰り返しても言葉が滑らかに出てこないし、動きもぎこちないし、最後まで不安でした。でも合格できたのです。うれしかったですね。授業で習ったことを日常生活の中で実践してきたのがよかったのかも知れません。アルバイト先でも、笑顔を絶やさないように、アクション言葉を効果的に使いこなすように意識していました。電話で話すときは、相手に届きやすいようにワントーン高めに話すように心掛けたら、そうした積み重ねが合格につながった

のかと。準1級に合格して自信が付きました」。看護大学を中退した後、同学科に入学したという3年生の加峯彩香さんは、知らないことをすべて楽しかったと言う。同じく準1級を取得している。「すぐに役立ったのは慶弔のマナーです。これまでお葬式などでは、他の人をまねればいいのか、と言われるだけで誰もきちんと教えてくれなかったため、その度にどうしようとしていました。ビジネス文書の手紙用語も知らない言葉ばかり。その時は分からないままにひたすら覚えましたが、今では実際に使えるようになりました。姉は会社員、妹は大学生ですが、最近『準1級持つてるけん、分かるやろ』と何かにつけて頼りにされます。他校の友だちにも『準1級、すごいね』と感心されるし、ちょっと誇らしいですね。病院実習では、実習先の方から『落ち着いているね』と褒められました。目上の人に対する言葉遣い、振る舞いが学べたこともよかったことの一つですね」。

2人の話からは、授業で接遇マナーを学び、それを日常生活に役立てている様子が伝わってくる。接遇マナーは、学んだそばから実践していく。それがマナー習得の秘訣と言えそうだ。「かっこいい対人サポーターになってほしい」が吉田先生の口癖だ。「対人サービスにストレスは付きもの。それだけに自分を肯定する気持ち大切です。自分がつぶれないよう、相手や周囲とのバランスをうまく図ってほしい」。この言葉にはそんな願いが込められている。