



つくば市にある
つくばビジネスカレッジ専門学校

病院の顔として 感じのよい所作を習得する

つくばビジネスカレッジ専門学校 (茨城県つくば市)

つくばビジネスカレッジ専門学校医療事務コースでは、秘書検定を授業で導入し、医療機関で働くためのマナーの習得を目指している。「感じのよい女性」としての立ち居振る舞いの指導に力を入れ、学生は姿勢を意識して授業に参加する。令和元年度は6名の学生が1級に、33名が準1級に合格。文部科学大臣賞団体賞を受賞した。同校の検定の指導方法について詳しく伺った。



根岸貴子先生。
長年にわたって同校での秘書検定の指導を
担当している

人手不足だからこそ 一人一人の質が問われている

つくばビジネスカレッジ専門学校は、平成8年の創立。つくば市内に初めて開校したビジネス・コンピューター系の専門学校だ。総合ビジネス学科やブライダルビジネス学科など5学科9コースが設置され、専門的な技術はもちろん、ビジネスマナーなど人間性を重視した指導を行う。

今回紹介する医療ビジネス学科医療事務コースは、病院や調剤薬局などにおいて、医療事務、病棟クラーク、医師事務作業補助、医療秘書として業務を行う人材の育成を担っている。検定や資格試験に力を入れており、秘書検定の他、診療報酬請求事務能力認定試験など各種医療関係の資格取得を目標としている。令和元年度は、秘書検定において文部科学大臣賞団体賞を受賞。その他の試験においても優秀な成績を収めている。

講師の根岸貴子先生は、指導目標についてこう語る。

「人材不足だからこそ、より一人一人の質が問われる時代になりました。そのため、学んだことを実際に現場で生かせる力、実践的な能力の向上を目指して指導をしています。また社会人としての根幹

となる人間力や、さらには人への思いやりや気配りができ、美しい所作のできる女性力を身に付けることを目標にしています」。

本コースに在籍する学生は女性がほとんど。卒業後は病院やクリニックなど医療機関に就職する学生が多い。医療従事者としての在り方やマナーに加え、長い目でキャリアを磨いていくための時間も設定されている。

例えば「接遇」の授業では、来院した患者や家族からの質問に、医療従事者としてどのように対応するかをケーススタディー形式で学ぶ。職員同士であれば伝わる専門用語も、患者や家族と話すときには分かりやすくかみ砕いて説明しなければならぬ。そのために用語の基本的な意味を理解し、それを知らない人に伝える話し方を身に付ける。

また「セルフプロデュース」の授業では、医療従事者としてふさわしいメイクとヘアメークを学ぶ。自分をいかにすてきに見えるかを、演習を交えて行う。さらにはリラックスするためのセルフマッサージも体験し、オンとオフの切り替え方を習得する。

日頃の授業から 所作を意識させる

本コースでは秘書検定3級と2級を1年次の6月に同時に受験している。さらに上位級を目指す学生は準1級を1年次の11月に、1級を2年次の6月に受験する。令和元年度は準1級



昨年度秘書検定1級に合格した
医療事務コースの卒業生たち



授業や放課後の時間を使って行われる、
面接の練習の様子。
まずは足をそろえて立つ練習から始め、
一つ一つ秘書らしい所作を身に付ける

に33名、1級に6名の学生が合格した。
秘書検定を医療事務コースの授業に取り入
れた狙いについて伺った。

「専門学校は、社会人になるための予備校で
す。社会人としての土台作りをする上でビジネ
スマナーは欠かせません。学生には3級を必ず
取得させ、マナーの基礎固めをしてから社会に

飛び立ってもらいたいと考え導入しました」
(根岸先生)。

学習は「秘書概論」の授業の中で行い、問題
解説を中心に進める。テキストは『秘書検定集
中講義』と『実問題集』を使い、根岸先生が作っ
たプリントで補足説明をしている。『実問題集』
は最新版だけでなく、過去の物も参考にしてい
る。さまざまな問題に対して学生がきちんと解
答できるように、数年分の問題を授業で取り上
げ、細かく解説しているのだ。学生は自宅で復
習し、宿題で次の授業内容を予習する。

また、学生は「間違いノート」を作り、復習
や試験前の振り返りに役立てている。「間違い
ノート」には、秘書検定や他の資格試験の間違
えた問題とその解説、どうして間違えたのか、
どのように考えればよいのかを書き記す。二度
同じ間違いをしないためだ。根岸先生はいつも
このノートのことを新しく担当する学生に話
し、学生はそれぞれ作ったノートを活用する。

授業中は講義だけでなく、聞く姿勢も指導す
る。足の置き方や膝の向き、態度や表情など、
一つ一つの動きを意識し、女性らしいたたずま
いをキープするのだ。

「学生たちは医療機関で働くことを目指して
います。病院の顔として、品のある振る舞いが
できることは必須です。『感じのよい女性にな
りましょう』という目標を掲げ、声の出し方や
表情の作り方、落ち着いたしぐさ、姿勢のよさ、
座り方など所作の習得のために、日頃から意識

するよう伝えていきます」(根岸先生)。

面接試験の練習は、本番さながらのロールプ
レイニング形式で行う。まずは面接の大まかな流
れを頭で覚え、次に体を動かしながら本番の動
きのイメージをつかみ、姿勢やおじぎ、立ち居
振る舞いなど細かい注意点を覚えていく。でき
ないところは流れを止めて説明し、もう一度始
めから練習する。その後は何度も繰り返し緊張
感を持たせたままロールプレイングをし、一つ
一つの所作を自然と体で表現できるようにし
ていく。

面接の練習は放課後に1時間ほど行われる。
準1級の練習は一次試験合格者を約15人ずつ
2チームに分け、一方は根岸先生指導の下、も
う一方は学生が審査員役になり互いに指摘し
合い進める。

1級は、一次試験から二次試験までの期間が
短いため、合否にかかわらず筆記試験受験者は
すぐに面接練習に入る。準1級に比べ人数が少
ないことと、準1級の練習で立ち居振る舞いの
基本が身に付いていることから、学生が自信を
持って試験に臨めるよう、褒めることに重きを
置く。放課後練習を5回ほど重ね、試験本番を
迎える。

「準1級の練習は所作を細かく見ていきます。
報告は、秘書らしくきちんとした立ち方や声の
出し方ができることが大切。一字一句間違えな
いよう言葉に気を取られるとかえって秘書ら
しさに欠けるため、まずは所作に力を入れてい



(左から)2年生の高久真衣さんと、今年の3月に卒業した野村美月さん。「病院実習では礼儀がきちんとできていると褒めていただきました」(野村さん)

るのです。1級は学生に自信を持たせることを重視しています。練習を始めた段階で、一次試験に合格したと自信を持っている学生は一人もいません。きつと不合格だろうと思いつながら面接練習に参加することは容易ではないと思います。よくできたところを伝え、堂々と胸を張って審査員の前に立てるように背中を押します」(根岸先生)。

多くの人の支えで 上位級合格にたどり着けた

野村美月さんは今年の春から県内の病院に勤務する同コースの卒業生。「専門学校は勉強のための2年間にしよう」と決めて入学しました。オープンキャンパスで資格が取れると聞き、願書には『秘書検定1級に合格する』と書いて出しました。学習環境も整っていたので、これまでで一番勉強に打ち込めた2年間でし」と、同校での学生生活を振り返る。願書に書いた目標を有言実行し、1年生の6月に3級と2級、1年生の11月に準1級、2年生の6月

に1級に見事合格した。合格するには、多くの人の支えがあったという。「面接の練習は、先生や友人、両親に見てもらいました。見る人によって気付けポイントが違っているので、さまざまな視点からのアドバイスがとても役に立ちました」。

一次試験に向けては、過去問をひたすら解いた。敬語や用語など、言葉に関する知識を覚えるのに苦労したという。会話の場面を思い浮かべ、その状況で自分はどうのように話せばよいかを考えることで自然と言葉が出てくるようになった。分からなかった問題はその日のうちに消化し、「間違いないノート」に書いて知識を自分のものにした。

「勉強すると決めていたので、勉強が苦にならなことはありませんでした。根岸先生はどんなに小さな疑問でも、テキストに載っていないことまでとても丁寧に教えてくれました。何でも知っている先生を目標に、1級合格に向けて勉強を進められました。これから仕事が始まりますが、学んだことをどのように生かしているか、今から楽しみです」(野村さん)。

高久真衣さんは2年生。3級と2級を6月に、準1級を11月に取得した。入学して秘書検定を知ったときのことを「社会に出たら必ず役に立つマナーを学べる機会があると聞いてうれしかったです」と思い返す。もともと接客対応に苦手意識があったというが、将来は病院で働きたい、秘書検定で学んだことを実践したい

という思いから、飲食店での接客のアルバイトを選んだ。常連のお客さまに自分から話し掛け、会話をすることで苦手意識を徐々に克服していった。今ではクレーム対応も担当している高久さん。「これまではクレームが来ると焦ってしまい、先輩に代わってもらっていました。秘書検定を勉強してからは、相手の話をきちんと聞いて肯定し、謝るなど、臨機応変な対応ができるようになりました」。

2年間で2度行われる病院での現場実習では、事務の仕事の見学や患者対応、困っている人への声掛けなどを経験した。その経験から「将来は患者さんに話し掛けやすいと思ってもらえるように、柔らかい雰囲気、笑顔を意識して応対したい」と働く自分の理想の姿を思い描けたようだ。

今後の目標について聞くと、まっすぐな目線
でこう答えた。

「秘書検定1級合格と医療系の資格をたくさん取ることで、自信にしていきたいです。就職活動も始まるので、きちんと息抜きもしつつ、目標達成に向けて頑張ります」(高久さん)。

これまでの学びについて生き生きと話す二人を、優しい眼差しで見つめる根岸先生。学生への思いを聞かせてくれた。

「学生は本校での学びを通して、気遣いのできるすてきな女性に成長していきます。卒業して仕事をし、よい人と結婚して幸せになってほしいと願っています」(根岸先生)。