

医療スタッフに求められる 豊かな人間性を育む

筑波研究学園専門学校 (茨城県土浦市)

現つくば市で「科学万博」が開催されたのは昭和60年のこと。その後、まもなく地元の産業界と学術界の連携のもとに設立されたのが、筑波研究学園専門学校だ。産学協同により誕生したというユニークな背景を持つ同校は、職場で戦力となる人材育成を掲げている。同校の医療系人材育成にスポットを当て、お話を伺った。

緑豊かで広々としたキャンパス。
2号館(下)は、
科学万博のソビエト連邦館を移築したもの



小さな達成感の積み重ねが、 自信となり、確信へとつながる

秘書検定は現在、大学や短大、専門学校、高校の授業や、就職対策講座のプログラムに導入され、幅広く活用されている。その位置付けや指導法は各学校によりさまざまである。本誌ではそうした数多くの事例の中から、成果につなげているケースを取り上げ、ご紹介している。

今回、訪問したのは、筑波研究学園専門学校である。同校は、秘書検定において高い合格率を維持し、4年連続で「団体優秀賞」に選ばれている。一般に、各年度ごとに学生の質には波があるといわれるが、そうした中で安定して好成績を収めるのは決して容易なことではない。その秘訣を伺った。

筑波研究学園都市にほど近い、緩やかな丘陵に広がる同校のキャンパス。サッカー競技場が18個分すっぽり収まってしまおうという広々としたキャンパスには、実習中なのだろうが、つなぎや作業服姿の学生たちが行き来し、活気ある雰囲気を出している。

同校は、工業技術、経営情報、保育・医療福祉の3学系9学科を有する総合専門学校である。それぞれの学科により、目指す職種は

異なるが、いずれも具体的な目標を掲げ、即戦力となる人材育成を目指している。その最も分かりやすい例が、工業技術学系の自動車整備工学科だろう。1級整備士、2級整備士、車体整備士の3コースがあり、学生たちはそれぞれの目標達成に向け、入学時から専門教育を積み重ねていく。目標が高度なほど当然学ぶことも多くなるため、就学年数も2〜4年と幅がある。まさに将来、その仕事に就くための学びであり、仕事に直結した学びである。

「本校の場合、将来、こういう仕事に就きたい、というはっきりした目標を持って入学してくる学生がほとんどです。これは、どの学科でも共通しています。ですが、皆が皆、初めから自信を持っているわけではありません。なりたて、だけどなれるだろうか、と希望と不安がない交ぜになっているのが普通です。これをいかにして確かな自信につなげるか、それが私たち学校側に問われていることだと思います」と語るのは、保育・医療福祉学系の野口孝之学系長だ。

その答えの一つが、小さな達成感の積み重ねだという。将来の目標に向けて、一步一步確かな歩みを重ねていくことが、学生にとって大きな自信となり、前向きな姿勢へとつながっていく。資格取得もそうした位置付けで、積極的に取り込んでいると話す。

保育・医療福祉学系には、幼児保育学科、医療情報管理学科、健康福祉スポーツ学科の三つ

「患者接遇」の実習では、他の人の演技を見て学ぶ、相互学習を重視している



野口孝之学系長



磯早苗先生



の学科がある。秘書検定はじめ、サービス接遇検定、ビジネス文書検定を授業に導入しているのは、このうちの「医療情報管理学科」だ。診療情報管理コース（3年）と医療情報コース（2年）の2コースが設置されており、1学年約50人、その9割を女子が占める。いずれも将来は病院やクリニック、調剤薬局など医療分野での就職を希望している。

アルバイトは貴重な社会体験 授業と運動させ、気付きを促す

医療情報管理学科では、医療スタッフに必要とされる知識・技能の習得とともに、対人技能をはじめとするヒューマンスキル育成に力を入れている。その中核となるのが、1年次通年の「患者接遇」であり、2年次

通年の「秘書実務」の授業である。担当するのは、磯早苗先生だ。

磯先生は、この2科目の中に学習段階における達成目標として、秘書、サービス接遇、ビジネス文書の三つの検定を自在に位置付け活用している。こんな具合だ。

〈1年次〉

- ・ 6月 サービス接遇検定3級
- ・ 7月 ビジネス文書検定3級
- ・ 11月 秘書検定3級

- ・ 12月 サービス接遇検定準1級
 - ・ 翌2月 秘書検定2級
- #### 〈2年次〉

- ・ 6月 秘書検定準1級

ここまでが全員の共通目標であり、この先学生の希望によりサービス接遇検定1級、秘書検定1級など上位級にチャレンジする。

その狙いについて、磯先生はこう話す。

「医療施設には、子どもさんからお年寄りまで、援助を必要とされるさまざまな方々が来院されます。皆さん、それぞれが大なり小なりの不安を抱えていらつしやる。そうした患者さん個々の気持ちを受け止め、適切に対応するためには、コミュニケーション力、さらには豊かな人間性が求められます。こうした人間性は、専門知識や技能のように習得のプロセスが確立されているわけではありません。しかし、さまざまな場面で気付きを促すことで、相手に対する思いやりや、それを相手に伝える表現力を身に付けていくことは可能だと思います。では、どうしたら学生たちに気付きを促すことができるか。これまでいろいろ工夫を重ね、現在のような授業内容に落ち着いてきたのです」。

相手が今、どういう状態にあり、何を欲しているか。それが気付きである。

しかし、社会経験の少ない学生たちに、直ちにそれを求めても無理というものだ。そこで1年次の「患者接遇」の授業では、入学後すぐにサービス接遇検定3級の学習に取り組み。ここ

では資格取得を通じサービスマインドや感じのよい応対について広く考えさせ、意識させる。この時期は、学生たちがアルバイトを始めるタイミングでもあり、アルバイト経験も有効に活用したいとの狙いもある。どういう応対が感じがいいのか、あるいは感じが悪いのか、アルバイト体験の中からさまざまな気付きが生まれるという。

「今の学生たちは一般に、人と関わる経験が不足しているので、さまざまな年代の人と関わることでできるアルバイトは、貴重な体験の場となります。それを活かさないのはもったいないですから」と磯先生。

続いてチャレンジするビジネス文書検定3級は、秘書検定や2年次の「医師事務作業補助技能認定試験」、さらに1年次3月、2年次夏休みに実施される病院実習へとつながる。

そして11月には秘書検定3級を受験する。「3級は、社会人に必要な知識・技能が網羅されているので、どんな職業に就くにしても学んでおきたい内容です。学生たちにそう話すとき、『え、そうなんだ』と改めて興味を持ってくれます。3級の合格率は平均8〜9割。ここでの達成感が、2月に受験する2級チャレンジへの原動力にもなっているようです」。

アルバイトも検定試験も取り込みながら、身近なところから徐々に積み上げていくのが、磯先生流の指導法といえそうだ。

職業人に求められるのは、自ら考え、自ら行動する力

もう一つ、磯先生が重視していることがある。学生一人一人の自主性を育むことだ。

「社会に出たら、『あれをしなさい、これをしなさい』と言ってくれる人はいなくなり、何をすべきか、自分自身で考えていかななくてはなりません。そのためにも在学中から、自分で考え、行動する習慣を身に付けてほしいと思っています」。

そのため1年次と2年次の2回実施される病院実習（いずれも期間は2〜3週間）の受け入れ先については、学生一人一人が自宅からの通勤手段等、就職を意識して判断、選択できるように入学時より指導している。

「実習先を自分で決めるためには、いろいろな情報も集めなくてはならないし、実際に行ってみて確かめることも必要になるでしょう。そうしたプロセスも含め、自ら考え行動するよい機会になります。もちろん必要なアドバイスはしますし、情報も提供しますが、決めるのはあくま



入学時は人前で話すのが苦手だったという沼口さん

で本人です。入学当初から学生にそう伝えていきますので、学生も早くから意識し、実習先を探しているようです」。

では、実際に学生はどう受け止めているのか。診療情報管理コース2年生の沼口亜由美さんに話を聞いた。

「この学校に入ってから、自分が変わったと思うのは人前で話ができるようになったことです。みんなに見られていると思うと体がガチガチになって、自分でも何を言っているのか分からなくなるくらいの上がり性でした。でも、『患者接遇』や『秘書実務』の授業ではいつも、みんなの前で模擬演技をしなくてはならないので、そんなことも言っちはいられなくて。サービスマイルの準1級面接試験のときも、上がって大変でしたが、それでも合格することができました。磯先生に鍛えられたおかげです」と笑う。

現在は、秘書検定準1級一次試験の結果待ちという。一次をパスすれば、二次の面接試験が待っている。人前に立つことに慣れてきた、と余裕を見せる沼口さん。「3年生になったら、これまで培ったものを土台に、さらに情報系の検定にも挑戦したいと思っています」と意欲的だ。診療情報管理士の資格を取り、資格を活かせる仕事に就きたいという。

「当人の気持ちが強ければいくらでも後押しできる」と磯先生。そうした磯先生の願いや思いは、学生たちにしつかり届いているようだ。