

# 徹底した意識付けと校外学習で 専門力と社会人スキルを養う

## 松本医療福祉専門学校 (長野県松本市)

松本医療福祉専門学校では、即戦力の育成に重きを置いている。それを実現するために同校では毎年、インターンシップとして実際に医療機関などで働く機会を学生に提供している。そこで今回は、医療秘書学科の取り組みについて、病院実習（インターンシップ）前に行われているビジネスマナー教育を中心に、1年生の担任を務める前川弓乃先生にお話を伺った。

### 医療現場で働くことの意味を 病院実習で体感する

長野県松本市を目指し、新宿から特急電車に乗ること約3時間。松本駅に到着した。寒さが身に染みる1月下旬。改札を出ると、雪化粧した美しい北アルプスが迎えてくれた。

その北アルプスの麓に校舎を構えているのが、松本医療福祉専門学校だ。平成10年に福祉の専門学校として設立後、平成21年にグループ校である国際コンピュータビジネス専門学校（専門学校未来ビジネスカレッジに名称変更）から医療秘書学科を移設し、現在は介護福祉学科と医療秘書学科の2学科を擁する。

学生数は両学科合わせて約150名とごんまりしているが、実習を重んじる同校の施設は他の専門学校に引けを取らない。5階建ての校舎には、介護福祉士を目指す学生のために設置された入浴実習室や、医療秘書を志す学生が患者対応の練習ができるように外来診療インフォメーション台が設置されている。この施設で学生は2年間、ロールプレイングや実践的な学習を繰り返しながら、介護や医療分野のスペシャリストを目指す。

同校の特徴の一つが積極的な校外学習の展開だ。実際の介護現場や医療現場でないと経験できないこともあるため、両学科とも介護施設や医療機関において現場を体験でき

るカリキュラムを組んでいる。その実習内容について、今回は医療秘書学科にスポットを当ててご紹介していきたい。

医療秘書学科では1年生全員が1月中旬から約2週間、「病院実習（インターンシップ）」に参加する。昨年度は、21名の学生が長野県内14の医療機関で病院実習を行った。実習先は大学病院や総合病院のような大きな病院、歯科クリニックやマタニティクリニックなどの専門診療機関である。各々の実習先で、学生たちは生の医療現場を体感する。

実習では病院内の見学、各部署の仕事内容の理解など、働く職場を学生自身の目で確認することから始まり、その後、受付業務や案内業務、患者対応業務などを実際に行う。

病院実習の目的について、医療秘書学科1年生の担任を務める前川弓乃先生はこう話す。

「実習の目的は三つあります。まず一つが、医療現場で働く意味を理解すること。二つ目が、院内の仕事の分担と役割について理解すること。そして三つ目が、今後、自分が何を学ぶ必要があるのかを考えること。『この三つを意識してください』と学生に必ず伝えていきます」。

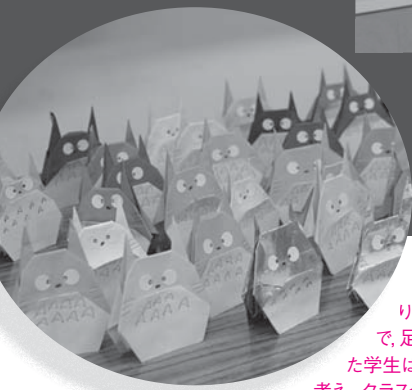
これまで学習してきたことを確認するだけでなく、実際に医療機関で医療従事者と一緒に働くことで社会で働く意味を理解し、また、それぞれの部署の仕事について理解することでチーム医療の重要性を感じてほしい。それが同校が考える実習の狙いなのだ。



医療秘書学科1年を担当する  
前川弓乃先生。  
自身も医療秘書としての  
キャリアを持つ



受付台でロールプレイングを  
行う学生たち。車椅子の訪問  
者を想定した練習も行われる



病院実習先の受付に「どうぞ自由  
に」と置いてあったキャラクターの折  
り紙。患者さんが喜んで持っていき  
で、足りなくなってしまうそうだ。それを知  
った学生は「たくさん作って病院に届けよう」と  
考え、クラス全員で制作中



一人ずつ、病院実習で気  
付いたことを報告。  
学生はしっかりと前川先  
生の目を見ながら答える

## 検定を導入して、 考えることを習慣化する

実習の狙いにあるように、実際の現場で他の職員と働くとなれば、当然のことながらビジネスマナーが必要とされる。そこで前川先生のクラスでは、前期の「ビジネスマナー」という授業で、社会人として共通に必要なマナーやスキルを指導。後期では「病院実習基本演習」で、医療従事者として心得ておくべきマナーや、患者さんと接する上で欠かせない接遇を学ぶための授業を展開している。

「1年次の後半は医療事務に特化した専門的な資格を学ぶことになるため、ビジネスマナーについては早い時期で取り上げるようにしています。入学したての学生たちに基本を教えるために、『ワークで学ぶビジネスマナー』（西文社）というテキストを講義の柱にしています。この

テキストで社会に共通するルールや、『御中』『拝啓』といった仕事をする上で欠かせない用語などを確実に押さえることができます。授業は1年次で終わりますが、同テキストはそれ以後も卒業まで活用しています」（前川先生）。

ビジネスマナーの指導はこれらの教科だけにどまらなない。前川先生は昨年度、初めてビジネス実務マナー検定を導入し、6月の試験でクラス全員が3級に挑戦した。

「専門学校という特性から、学生たちは資格取得を意識しています。そこで履歴書に書ける資

格を取得させたいと考え、ビジネス実務マナー検定を採用しました。時代や世代、あるいは地域によっても常識に対する捉え方は異なりますが、全国共通の検定の学習を通して、学生に今の時代の生きた常識を身に付けさせることが可能だと考えたのです」。さらに、前川先生は検定導入の狙いについてこう続ける。「学生は1年後期から医療系の資格取得に臨みますので、その前に学習習慣を身に付けてほしかったのです。ビジネス実務マナー検定を学ぶことで、資格に挑戦することの楽しさを知る機会にもなるし、クラス全員が『みんな合格しよう！』と同じ目標を持つきっかけにもなります」。

その狙い通り、「挑戦するからには合格したい」という学生の強い気持ちと指導のかけがえがあり、見事、全員が合格した。

「検定を学んでから、学生には以前よりも考える習慣が付いたと思います。数々の検定問題を解くうちに『先生、どうしてこちらのの方が正しいの？』と質問されることが増えました。解説を読んでも納得がいけないとか、解答に疑問を抱くとか、それが学生の考える習慣につながっています」（前川先生）。

考えることが習慣化すれば、指示待ちではなく自ら行動できるようになる。それは、医療秘書としても必要な心構えであるに違いない。

それ以外にも、学生は検定を通して多くのことを学び、それが病院実習でも役立つようだ。医療秘書学科1年の二人に話を聞いた。

医療秘書学科1年生の  
高橋香織さん(右)と、丸山未来さん



高橋香織さんは「会社などを訪問する際は、玄関でコートを脱いで腕に掛ける」と学んでいたのですが、実習先の病院に入る前に実行できました。今はまだ、『どうすべきだろうか?』と頭で必死に考えて行動しているの

で、今後はおつと自然に振る舞えるようになります」と話す。丸山未来さんも「病院実習を通して感じたのは、検定で学んだハウレンソウがチーム医療でも欠かせないということでした。医療秘書としてチームの潤滑油になれるように、これからも技術の習得に励みます」と、それぞれが抱く理想の社会人像を思い浮かべながら語ってくれた。

### 読む・書く・聞く・話すは、 欠かせない社会人スキル

約2週間の病院実習が終了した後は、「病院実習総合演習」において、実習で得た気づきや疑問点を整理し、研究したものをまとめる作業が待っている。まとめた成果を基に、事例発表としてプレゼンテーションを行うのだ。

同校を訪れたとき、ちょうど病院実習を終えた学生たちが問題点を整理しているところだった。一人ずつ、それぞれの実習先で得た気づきを発表し、クラス全体でそれを共有していた。21名の報告を聞くのは容易なことではないはず

なのに、このクラスの学生は人の話を聞くことに慣れていないようだった。

「『基礎コミュニケーション』という授業で、読む・書く・聞く・話すのトレーニングを重ねています。例えば、こちらが話し始めたらメモを取り出して正確に要約する、相手が分かりやすいように説明する、相手に聞こえる声で話すなど。これらは検定で学んだハウレンソウにもつながりますので、学生たちには常に意識するように教えています」(前川先生)。

これまでの訓練が功を奏したエピソードを前川先生が紹介してくれた。それは、ある学生が実習中に「ホスピタリティー」という言葉に疑問を持ったことから始まる。

「実習先で職員から頂いた名刺には『ホスピタリティーの○○病院』と書いてありました。全ての病院が名前の前にホスピタリティーと付けているのかと思ったのですが、クラスメイトからは『私の実習先の病院には付いてなかった』と言われたのです」(学生)。

なぜ、その病院だけがホスピタリティーと付けているのか。疑問に思った彼女は、病院長に話を聞くことにしたという。聞きたい内容や時間を確保してもらえるかなどを確認し、学生自ら病院長にアポイントメントを取り付けた。そして後日、彼女は院長から次のような話を聞くことができた。

「ほかの医療機関と差別化を図るために、われわれの病院は心からのおもてなしをセールスポ

イントにしています。それを周知するために、病院名の前にホスピタリティーと付けました」。

その話を聞いた彼女は実習終了後に、研究のテーマを「ホスピタリティー」にすることを決意。プレゼンテーションに向けて懸命に研究を重ねている。まとめ始めた段階ではあるが、彼女はホスピタリティーとサービスの違いについて、こう説明してくれた。

「サービスという言葉は、ラテン語の奴隷から発展したものです。サービスをj受ける側が主で提供する側が従となり、主従関係が成り立っているのが特徴です。また、誰に対しても同じ対応ができるようにマニュアル化されています。一方、ホスピタリティーはサービスよりも相手をもてなす意味が強く、相手によって対応を変える必要があります。一対一の対等な関係でないと成立しないのがホスピタリティーです」。

分かりやすい言葉を使い、堂々とした話し方で説明する姿は、これまでの授業で積み重ねてきた努力の証しだろう。人前で自分の意見を言いたい、人の話もしっかり聞く。その訓練が学生たちの成長につながっているようだ。

どの学生も意見や感想を求められれば、必ず相手の目を見ながら答える。「入学当初から、アイコンタクトを取りながら会話することの大切さを、折に触れて伝えていきます」と前川先生は話す。繰り返しの丁寧な指導が、学生たちにしつかりと根付いていることを深く感じた取材だった。