

〔川崎医療福祉学会ニュース〕

川崎医療福祉学会 第32回研究集会（講演会）

日時：平成19年6月13日（水）14：00～15：15
 場所：川崎医療福祉大学 10階 大会議室

秘書教育・研究とホスピタリティ

川崎医療福祉大学 医療福祉マネジメント学部 医療秘書学科 教授 中村 健壽

講演要旨

1. 秘書教育・研究の流れ

昭和40年代に入りわが国は高度経済成長により技術革新が進み、生産技術が飛躍的に向上し、多くの労働力が必要となった。それまでの多くの企業など組織体では女性は主に男性社員の補助的、予備的な役割を果たすものという程度の認識が主であった。女性の高学歴化、女性の社会進出が促進されることにより、女性のビジネス能力を開発、向上させ積極的に活用しようとする機運が高まった。また経営環境の急激な変化の中、経営層は高度の意思決定を求められるようになり有能な秘書の要請が高まった。それまでのわが国の秘書教育は専門学校が主な担い手であったが、高等教育機関においても秘書教育の重要性が模索されはじめるようになった。

当時の文部省が秘書科の設置を認め、川崎医療短期大学での医療秘書学科も専門職としての医療秘書の必要性の中でスタートした。

秘書教育の普及により、昭和48年、短期大学秘書教育協議会が設立され、昭和53年、秘書教育全国協議会が設立され、昭和57年に日本秘書学会が設立され、また平成7年には日本秘書教育学会が設立された。

このような動きが秘書を科学的に研究対象とする諸外国では類をみない秘書学の台頭をうながした。このことにより秘書の理論的側面と実践的側面の研究、教育方法の体系的をめぐり活発な研究活動がなされるようになった。

医療秘書に関する組織や資格などには、日本医師会の本医師会医療秘書認定試験（医療秘書認定証）、医療秘書教育全国協議会の医療秘書検定試験、日本病院管理教育協会の医療管理秘書士、医療秘書士、日本医療福祉実務教育協会の医療秘書実務士、全国大学実務教育協会の秘書士（メディカル）などがある。

このような動きから医療秘書の資格に対するニーズ、医療秘書の社会的認知の高まりをうかがい知ることができる。なお、平成15年、医療秘書を研究対象とするわが国における最初の学会組織として日本医療秘書学会が発足した。

2. わが国の組織体における秘書に対する見方など

秘書の機能は、上司を「補佐する」と定義される。来客対応、茶菓の接待、スケジュールの管理、電話対応などの日常的な補佐業務は、上司のニーズに受け身的に応える付随的補佐活動であり、上司の理念の実現を助けたり、上司の社会関係の強化・拡大に助力することなどは直接補佐活動である。

わが国では秘書は専門職としてなかなか確立していない。その原因として、わが国独特の職務分掌の曖昧さもあるが、さらに①秘書としての専門的教育を受けて秘書になった人がすくない、②秘書課員の中で、秘書を希望した人の比率は低い、③秘書自身が秘書の役割や意義を十分理解していない、④上役も秘書の役割や意義を十分理解していないことによる秘書に対する理解、認識の不足などがある。

3. 秘書教育へのホスピタリティー概念の応用

秘書教育は、主に秘書理論と秘書実務・実践教育の2つの教育の領域がある。秘書実務の基本的な内容に秘書の心構えや接遇業務などがあるが、ややもすると「こういうときはこうする」「こうしなければならない」と

いう経験則に則った教育指導に陥ることにもなりかねない。

そこで、ホスピタリティーの概念を実践科学としての秘書実務教育に応用，導入することによって，教育効果を得ることが可能ではないかと考える。

ホスピタリティーという言葉とほぼ同様の意味で使われている言葉にサービスという言葉があるが，わが国では混同されて，大きくサービスという概念で包括されていることが多い。

サービスの機能的側面は，経済的な価値を持つという本質がある。たとえばレストランのウエイターやウエイトレスのテーブルサービス業務のような「食べ物を運ぶ，給仕する」というような行為である。職務知識や訓練された技能を必要とするもので，一般には職務として規定される。つまりサービスは，職務遂行上なさねばならないことであり，そのことによって対価を得るのである。ファスト・フードの店員を例にあげれば，客が入店すると目線を客に持って行く，次に微笑むのであるが，この微笑みがまさにホスピタリティーにあたる。ホスピタリティーだけでは対価を得ることはできない。しかしホスピタリティーは，好感度を高め，サービスの価値を高める機能がある。「人的付加価値」である。サービスも，ホスピタリティーも人間が相手であり，しかもホスピタリティーは，標準化やマニュアル化できない。職務知識，技能に裏打ちされたものがサービスであり，それを包み込むものがホスピタリティーである。と考える。

以上のことからホスピタリティー概念を秘書教育とくに秘書実務教育の中に応用，導入することによって，教育の効果を高めることになると考えている。今後，人的付加価値をつけた秘書を育成したい。