

# 医療系事務職員に必要な社会人基礎力育成について — 先行研究レビューから —

黒野伸子\* 河合 晋\* 大友達也\*\*

## 要 旨

近年、社会状況の変化や人間関係の希薄化によって、「社会で生き抜いていくために必要な力」が薄れてきたといわれている。しかし、医療現場の環境は厳しさを増している。多様な患者ニーズに適切に応えるためには、社会人基礎力は不可欠である。本稿では、社会人基礎力養成についての先行研究分類整理し、実践に耐えうる教育プログラム構築に資することを主な目的とした。対象とした59編について詳細な検討を加えた結果、社会人基礎力育成のための教育プログラムは「正課内授業型」「正課内体験型」「正課外体験型」に分類できた。医療系事務職員における社会人基礎力の育成は、「正課内授業型」が適していることが明らかになった。授業目標を12要素に置き換え、指標として使用すれば、社会人基礎力の伸長が測定できることも示唆され、社会人基礎力の12要素を軸とした実習プログラム開発の可能性をみることができた。

キーワード：社会人基礎力、実習、インターンシップ、プログラム開発、医療系事務職員

## I. はじめに

### 1. 社会人基礎力が必要とされる社会背景

経済産業省は2006年に「社会人基礎力」を提唱し、「職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力」と位置付けた。社会人基礎力は、「前に踏み出す力」、「考え抜く力」、「チームで働く力」の3つの能力と12の能力要素から構成されている。

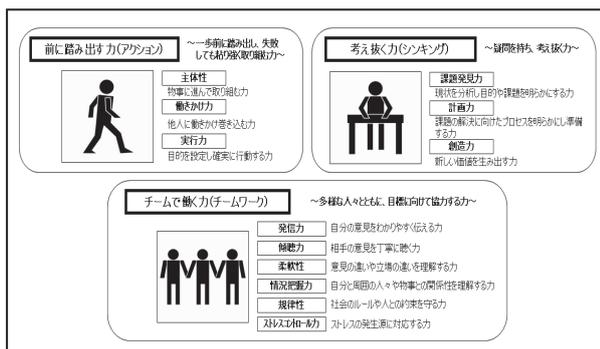


図1. 「社会人基礎力」3つの能力と12の能力要素  
出所) 経済産業省「社会人基礎力」

本来、多くの人々との関わりの中で培われてきた一方、スマートフォン等による通信機能の発達により、SNS等以前とは違った人との関わり方が出現してきた。しかし、職場環境が楽になったわけではない。介護保険制度に導入された契約制度への移行は患者に顧客意識をもたらすきっかけとなった。片桐(2008)は、契約制度の導入により、利用者は「お客様」「顧客」になったという見解を示している。また、戦後民主主義教育を受けた年代が増加し、権利の主張に躊躇しない感覚を持つようになったことも、顧客意識を持つ原因の一つであるとしている<sup>1)</sup>。医療機関でも同様の現象が起きている。患者は医療機関に接遇を要求するようになり、医療専門職が優れた医療を提供するためには医療系事務職員の適切な患者対応が重要になってきている。

また、近年、チーム医療の推進が叫ばれており、医療系事務職員であっても、チーム医療の枠組みで業務をこなしていかなければならない。事務職員は、患者が最も早く出会う職種でもあり、患者の身近にいる存在としての役割が期待され、社会人基礎力にあげられている3つの力を身につけなければならない。以上の状況からも分かるように、社会人基礎力の育成は喫緊の課題であるといえる。

\*岡崎女子短期大学 \*\*安田女子大学

## 2. 先行研究概観と研究の背景

社会人基礎力についての先行研究は多くある。論文検索サイトサイニー（以下、CiNii と記す）で「社会人基礎力」で検索したところ、683 件あった。最も早い論文出現は、2006 年 12 月である。西尾他（2006）は既に「新たに学生の意識を高めさせ、かつ経験させる大学教育プロジェクトデザインを行う必要があるのではないか<sup>2)</sup>」と主張し、2014 年の研究には、松永（2014）が、「大学教育のなかで最近の学生に乏しくなっている社会人育成にも力を入れるべく大学としての価値が求められている<sup>3)</sup>」としている。最近では、松井（2017）の報告があり、「大学で学び社会に出て、企業や地域、または国際社会の一員として活躍するためには、人と人との関わりの経験を多く積む必要がある<sup>4)</sup>」とし、そのためには、「学内のあらゆる教育機会に、社会人基礎力を育成するプログラムが不可欠である<sup>4)</sup>」と主張している。先行研究をみると、この考えは 2014 年から不変であり、この傾向は今後も続いていくと思われる。

2006 年から 2017 年の研究・報告をみると、社会人基礎力養成は、大学生、短期大学生ともに必要不可欠であり、今後もその必要性は増していくとみてよい。一方、文献整理は進んでおらず、中村他（2016）の報告が一件あるのみである<sup>(1)</sup>。中村他は、2006 年～2016 年の社会人基礎力に関する文献を調査、検討し、社会人基礎力育成プログラムを「プロジェクト型」「体験型」「正課外型」の 3 タイプに分類した。教育プログラム構築のための指標、教育内容理解等参考になることも多いが、社会人基礎力育成の実施形態と教育内容の区別をつけずに分類しているため、教科教育での位置づけがなされていないように感じた。

社会人基礎力は、キャリア教育、就職力と密接な関係があるため、医療サービスを提供する医療職にも重要な力となる。医療系での研究は早くから行われており、検索の範囲では橋本他（2008）が最も早い実践事例報告である。橋本らは、語彙力から医療人に必要な社会人基礎力を測定している。橋本らは「中学生レベルの学生については、なんらかの対策を講じなければ、就職試験で苦境に立つ可能性があるだけではなく、たとえ卒業できたとしても、社会人としての基礎力に欠けていると判断される可能性もある<sup>5)</sup>」と警鐘を鳴らしている。その後、看護系でも、実習における指標として社会人基礎力の 12 項目を使用し始め、現在に至っている。

以上の結果を踏まえ、本稿では、これまでに行われた社会人基礎力養成のための教育プログラムおよび社会人基礎力における指標等の文献を分類整理し、実践に耐えうる教育プログラム構築に資することを主な目的とする。

## II. 研究方法

### 1. 対象とする先行研究

本稿が対象とする文献は、すべて CiNii より抽出した 678 件とする。一部、CiNii 未収録論文が発見されたため、検索精度を上げる目的で、医学系の論文については、医中誌、メディカルオンラインを併せて使用した。その結果、会議録を除く原著論文 10 編が新たに見つかった。本稿は、医療系事務職員を対象としているため、他の分野に関しては、CiNii のみを対象にすることとし、対象文献を 688 編とした。

対象とする検索期間は、社会人基礎力が提唱された 2006 年から 2017 年 10 月までとした。社会情勢にあった最新情報からの検討を加えるため、詳細な検討を加える文献は 2015 年から 2017 年 10 月までとし、必要に応じて 2014 年以降の文献を参照することとした。

調査対象とする文献は、2015 年から 2017 年 10 月まで 278 編と医中誌からの原著論文 10 編、併せて 288 編を使用した。そのうち、学会発表抄録、会議録 41 編と研究対象が社会人だった 68 編（内医中誌 5 編）は対象から除き、179 編を最終調査対象数とした。179 編のうち、入手できた 59 編について詳細な検討を加えることとした。

### 2. 検討方法

概観したところ、「社会人基礎力は必要であり、育成プログラムの育成が求められている」ことは変わらない事実であるといつてよい。本稿では、本内容を研究における前提条件として検討を進めることとした。

分類および検討は、以下のように行う。

研究 I : 「育成プログラムの実施形態検討」

中村他の 3 分類を参考としたが、研究 I では、実施形態を中心として検討するため、「正課内授業型」「正課内体験型」「正課外体験型」の 3 タイプに分類した。

研究 II : 「職域による社会人基礎力の検討」

主に、医療系、企業系による違いを検討する。  
研究Ⅲ:「医療系事務職員に必要な育成プログラムの検討」

以上の結果を踏まえ、医療系職種に応用可能な社会人基礎力育成プログラムを検討する。

以上の結果から、医療系事務職員に必要な社会人基礎力の特性を抽出し、新たな育成プログラム構築の指針とする。

### Ⅲ. 研究結果と考察

#### 1. 研究Ⅰ：社会人基礎力育成プログラムの実施形態

中村他の分類を参考にして「正課内授業型」「正課内体験型」「正課外体験型」の3タイプに分類した。「正課内授業型」「正課内体験型」は、教育は主に学内で行われ、授業内での教育法に多用な手法が用いられるタイプとした。「正課内体験型」は、学外に出た体験を中心とした教育である。実習も含めている。「正課外体験型」は、学外での体験を中心とした教育であるが、正課には含まれず、単位認定されない。ボランティアやイベント参加、アルバイト等がこれにあたる。

分類の結果、179編中、「正課内授業型」が58編、「正課内体験型」が59編、「正課外体験型」が23編、どれも当てはまらないものが39編であった。そのうち、社会人基礎力の分析に関わる研究が6編、基礎研究が23編、分類不能10編であった。

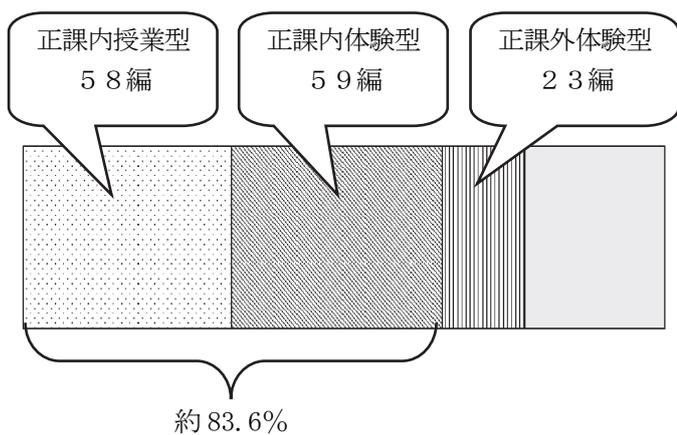


図2 文献集計結果

集計結果をみると、分類不能を除く140編のうち約83.6%が正課内で実施されている事例を取り上げ

ている。うち、学内での実施が42%を占めることから、社会人基礎力の養成を教科教育の範疇で行っている実態を垣間見ることができる。実習、体験、産学連携といった用語が近年多く登場し、社会人基礎力養成は、学外で行うものだという先入観を持っていたが、大学教育の多くの場面で、社会人基礎力を身に付ける機会が多くあり、教育に活かしていることが示唆された。以下、分類にしたがって、いくつかの継続可能性があると思われる例を挙げ、考察する。

#### 1) 正課内授業型の実践例

正課内授業型の実践例抽出は、すべての活動を学内で実施する授業内で行っていることに留意した。通常、講義形式で行われている教科で社会人基礎力育成を加えた事例に注目した。検索数58編のうち、詳細な検討を加えたのは23編である。代表例として挙げた2例は、いずれも学内で実施された教科教育での実践例である。2例ともに、学外に出る前の心構えを養成する工夫が凝らされている。

##### 【先行事例1】「カードゲームを用いた授業<sup>(2)</sup>」

片岡他(2015)が実施した教科教育による13コマの実践報告である。本実践は、正課である教科内で行われたことは確かであるが、科目名の明記はない。授業は座学→ゲームとグループワークによる業務疑似体験→自分の特徴理解の3プロセスにより構成される。チョイスゲームは、ビジネスシーンで起こりうる問題や課題の解決法を二者択一方式で選び、その選択が正しかったかどうかをグループで議論する教育プロセスを通して、社会人基礎力を養う方法である。課題解決のプロセスにおいて、3領域11要素<sup>(3)</sup>に向上がみられた。

片岡らは、ゲームのみならず、「社会人の基本となる挨拶・ビジネスマナーの実技を毎回行わせ<sup>(6)</sup>」、勤労観や職業観を身につけるための動機づけを行っている。授業の流れの中で、社会人に必要なスキルを身に付けさせる工夫をしているのである。

本実践事例のみで社会人基礎力を完全に身に付けることはできないが、座学のみでは体験できない業務体験が手軽に実施できる利点がある。本事例は、応用すれば、実習やインターンシップの事前指導にも効果を発揮するのではないかと考える。片岡は新規事業プラン、企業経営を素材にしているが、題材を変えれば、医療系職種にも応用できる。設問カー

ドの内容を実習内容と連携させ、実習先でも実施できれば、学外実習や産学連携にも応用可能となるだろう。

本事例は以下の2点について新規性があり、継続可能な方略として評価できる。第1に、カードゲームという、学生になじみのあるゲーム形態を選択した点である。前に踏み出す力を醸成するためには、痛みの少ない疑似体験による助走が必要である。第2に、安価で準備の比較的楽な方法を取り入れている点である。アクティブ・ラーニングの事前準備は、概して時間と費用がかかる。カード内容の精査は必要であるが、企業訪問もアポイントメントも不要で、カードも安価である。

#### 【先行事例2】「実験実習時に行った指導例<sup>(4)</sup>」

本事例は、管理栄養士養成のための実験授業を通して、社会人として必要な能力を養おうとするものである。【先行事例1】と違い、一見、社会人基礎力とは何の関係もない教科である。任他(2017)は、まず、実験準備、実験時の取り組み姿勢、話し合い、レポート提出等の各段階における学習活動を抽出した。次に、社会人基礎力の能力要素に抽出した学習活動を対応させ、自己評価のための設問を設定した。各設問に対し、実験後に学生がつけた点数を分析している。すべての設問において「肯定的な回答が実験前に比べて実習後に有意に増加した。(中略)実験授業は社会人基礎力の育成に役立つ可能性が考えられた<sup>7)</sup>」という結果を報告している。

専門基礎科目での数少ない実践事例である。社会人基礎力を身に着ける機会は、どこにでもあるという実証例でもある。本来の実験目的から乖離してはならないが、今後、育成プログラムを構築する上で参考となる。医療専門職養成課程では、実験が多く実施されているため、標準的な設問を作成しておけば、他職種間の比較も可能となるだろう。事務職員養成課程では、他教科に置き換える必要がある。しかし、レシピ作成はチームで行うものではないため、レシピ点検の実習を組み込む等の工夫が必要となってくるだろう。

## 2) 正課内体験型の実践例

検索数59編のうち、詳細な検討を加えたのは19編である。正課内体験型の実践例は、「実習」「臨地実習」のように、カリキュラムに従って、学外で行われる活動(以下実習と記す)、「インターンシッ

プ」のように、職場体験をする活動(以下、インターンシップと記す)、地域や自治体が実施するプロジェクトに参画する活動、「ゼミ」のように学内で行われる活動の4種類に分けられる。

「実習」は、看護・福祉系に多く、「インターンシップ」はビジネス系学部学科に実施事例が多い。インターンシップが就職に結びつく例もあるが、本稿では、職場体験としての位置づけで議論を進めたい。4種類の実践については、次の観点から実践例の抽出を行った。第1に活動前後の比較がなされていること、体験報告のみでなく、社会人基礎力との関わりが示されていること、の2点に留意して抽出した。

#### 【先行事例3】「臨地実習(看護系)<sup>(5)(6)</sup>」

本事例は、臨地実習が、社会人基礎力育成にどのように関わっているかを明らかにしている。検証は事前事後の自己評価比較による。そのうち、「規律性」と「ストレスコントロール力」については、事後評価が事前評価を下回っており、すべての要素に上昇がみられないのが特徴である。【先行事例4】も同様に減少した要素が2つあり、正課内授業型には見られない現象である。その原因として、山本(2017)は、「学生自ら多施設へ訪問回りの調整をすることがストレスを伴うことになった。<sup>8)</sup>」とし、これまで培ってきた知識、技能では対応しきれずに戸惑う実習生の姿が見える。「規律性」についても、自らの行動が周囲に影響を与えることを、学外実習で初めて実感した結果だと山本は指摘している。しかし、実習後の自己評価が下がることは、自己を内省する良いきっかけともなる。指導者は、数値を上げることだけに専念せず、事後指導の在り方を検討すべきであろう。

本事例のみで、標準化することはできないが、市川(2015)が行った、実習前後の自己評価比較でも、ストレスコントロール力が下回っており、看護系実習の特徴の一つであることが示唆された。分析結果を踏まえた事後指導プログラムの微調整、メンターの導入等、多くの工夫が必要であるといえる。村上(2017)は、学生によるメンター制度を導入し、「学生のモチベーション向上、職場環境への適応、知識・スキルの獲得<sup>9)</sup>」が促進されたという結果を報告している。学生同士であれば、気軽に相談できる利点があり、実習生の悩みにも共感でき、よいアドバイスができていようだ。

#### 【先行事例4】「インターンシップ（企業系）<sup>(7)</sup>」

本事例は、インターンシップ（企業系）を通しての社会人基礎力育成例である。企業系の実習でも、「主体性」「創造性」の2要素について事後の自己評価が下がっている。藤島（2017）は、「事後に評価が下がるのは、能力が低くなったわけではなく、事前の自己評価が高すぎるため、実習を通じ社会で求められるレベルが分かったのではないかと分析しており、学外での体験は、自己を見つめる良い機会となっている。藤島は、夏季と春季を比較した結果、春季実施の学生の伸びが少ないことを指摘し、インターンシップ実施の時期によって、学生の指導を変える必要があることを提言している。

真鍋（2010）は、インターンシップを体験型、見学型、講義型に分類し、さらに、体験型を日常業務型、課題設定型、アルバイト・パート型に分け、課題設定型インターンシップに、大きな伸びが見られないことを指摘した。真鍋はこのような状況を「自己の未熟さや甘さに気付かされ、厳密な内省が行われた<sup>10)</sup>」と分析しており、苦しみから得た体験は、就職活動につながる力となっていると主張する。真鍋は、M-G-T-A（修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ）によって、インターンシップ経験から7つのカテゴリーと42の概念を抽出した。その結果、インターンシップ（企業系）では、顧客目線で業務を見なくなり、社会人としての視点を身につけている。これは、企業系のみならず、医療職にも言えることであり、医療系事務職員養成のための指針となる研究である。

#### 【先行事例5】「自然体験学習<sup>(8)</sup>」

本事例は、必修科目として位置づけられた、学外体験（キャンプ）の取り組み例である。事前事後の自己評価の比較によれば、12要素のすべてが有意に上昇しており、社会人基礎力育成に効果があったと報告している。鈴木（2016）は、「本学の自然体験学習参加前の学生は、『チームで働く力』の自己評価が高い傾向にある。」とし、看護職の重要な能力であるとしながらも、学生には『前に踏み出す力』が不足していることを指摘している。自然体験学習後は、この力も伸ばさせることができている。しかし、本取り組みには、カウンセラーの支援がつき、振り返りをしながら活動しており、学生のみでの活動では伸ばしきれない面があることも示唆している。

この事例をインターンシップおよび臨地実習と

比較すると、すべての要素においてバランスのとれた伸びがみられることである。インターンシップとは異なり、他者の介入や調整の必要が少ない環境で、自分の活動に集中できるあることが要因のひとつではないだろうか。失敗体験があったとしても、それが、人生に大きく影響するものではない。社会への一歩を踏み出す良い機会になり、インターンシップの導入として、効果を発揮すると思われる。したがって、入学後早い時期での実施が望まれる。

#### 【先行事例6】「地域連携<sup>(9)</sup>」

本事例は、入間川の環境保全活動を通して、社会人基礎力育成の取り組みを行っている。正課である「アウトキャンパススタディ」において行われており、その学習効果は大きい。活動前後の自己評価では、12要素すべてに伸びがみられ、活動がいかに充実していたかが分かる。しかし、このような活動は、学生が社会人としての資質を身につける機会を与えられた意義のほうが大きい。平井（2017）は、「協働の意味を、実体験と作業を通じた自らの発見により、理解し、自分の身につけることができた、すなわち伝わったといえる<sup>11)</sup>」と、本活動を評価している。

### 3) 正課外体験型の実践例

検索数23編のうち、詳細な検討を加えたのは6編である。海外体験、ボランティアの事例が多いが、そのうち、実施前後の伸びを検討している例を挙げる。

#### 【実践事例7】「海外体験学習<sup>(10)</sup>」

本事例は、海外での学習体験における自己の成長を、社会人基礎力の要素で解明しようとしたものである。就職を意図した活動ではないが、田中（2017）は、社会を生き抜く人間力を育てることを本活動の意義としている。活動前後の自己評価は12要素すべてに伸びがみられたものの、「実行力」「柔軟性」に伸び率の低さが目立っている。看護実習と同じように、自分と異なった人々との調整に苦しんでいる様子が窺える。実習、体験ともに、学生にとっては異世界、非日常<sup>12)</sup>での経験である。非日常のできごとを日常に下してくる作業の過程で社会人基礎力の12要素は優れたルーブリックとなる。

医療系事務職員においては、海外研修は想定していないが、「医療機関」という「異世界、非日常」で活動を行う点では、似通った面を持ち合わせている。

患者対応という、柔軟な姿勢が問われる医療現場での対人スキル獲得の参考となるだろう。

## 2. 研究Ⅱ：職域による社会人基礎力の検討

本節では、職域による社会人基礎力育成の特徴を見ていくことにしたい。筆者が検索した文献のうち、明らかに医療系の学生を対象とした事例は25件であった。内訳は、看護師養成を対象としたものが22件、理学療法士および作業療法士養成が2件、介護福祉士が1件であった。事務系の職種については、1件見つかったが、病院職員の調査からの提言であるため、考察からは除外した。発表抄録では、多職種の発表が20件ほど見られたものの、原著論文に限っては、そのほとんどが、看護系大学における社会人基礎力養成であったことを付記しておく。

### 1) 医療系職種に必要な社会人基礎力

前述したように、研究対象が看護系に特化しているため、本調査の結果を「医療系」とひとくくりにすることはできず、傾向を掴むことしかできなかった。調査対象を2006年まで広げたが、それほど大きな差はなく、先行研究から、医療職全般に必要とされる社会人基礎力および育成の特徴を読み取ることはできなかった。しかし、橋本他(2008)は、実施した日本語の語彙力を測定するためのプレースメントテストからの考察から、対人援助を主とする職業では、語彙力は不可欠だと主張している。社会人基礎力は行動力だけで測れるものではない。橋本は「中学生レベルの学生については、なんらかの対策を講じなければ、就職試験で苦境に立つ可能性があるだけでなく、たとえ卒業できたとしても、社会人としての基礎力に欠けていると判断される可能性もある。」とし、社会人、医療人として通用するための基礎知識の習得が重要であると提言している。筆者が2015年に実施した診療所へのアンケート結果<sup>(11)</sup>では、診療所が重視する事務職員のスキルとして、「コミュニケーション」「協調性」「責任感」に続き、「一般常識」が挙げられている。自由記載には、「固有名詞や住所等をパソコンで入力するため一般的な地名等は読めるようにしてほしい。」とあり、プレースメントテストの重要性も頷ける。

中島(2008)は、「医療専門職の仕事が狭い専門分野に限られているのに対し、事務部門は医療現場をサポートする仕事であると同時に、経営管理スタッフの仕事も担当しており、病院全体にわたる視野が

必要である<sup>12)</sup>」とし、多様な知識が必要であると主張する。任他(2009)は、今後、医療機関における事務職員に求められる職務遂行能力として、経営分析能力、統計、プレゼンテーション、原価計算、財務諸表分析等を挙げるとともに、広い視野を持つことが重要であるとし、中島と同様の考えを示している。医療事務職員に求められている能力がいかにかに多様であるかが示唆される。医療機関によっても、求められる能力に違いがあり、これまでに、医療事務職員の養成プログラムが標準化できなかった背景には、以上の状況がある。

先行研究では、傾向を掴み切れなかったが、医療系事務職員の養成についてはいくつかの先行研究がある。医療事務系職員の養成では、医療事務教育が職場で生きているかが大きな課題となる。したがって、教育内容も知識、技能が先行する傾向にある。小菅他(2001)は、医療機関が教育機関に強化してほしい教育内容として、「診療報酬に関する教育<sup>13)</sup>」を挙げている。同時に、待遇・人間性に関する教育の重要性があることを指摘し、「教育方式も従来の座学形式から学生参加型に積極的に変えていくこと、さらに現在実施している実習教育体制も一層充実させることが必要である<sup>14)</sup>」としている。社会人基礎力が提唱される以前から、社会人としての資質を向上させるための実習教育の必要性は叫ばれていたのである。

レセプトコンピュータの導入が進むに伴い、診療報酬請求事務はレセプト作成から点検にその中心が移っている。医事業務のIT化については、2008年4月現在、病院33.9%、診療所17.2%が電子レセプト請求を行っている。2011年のオンライン請求義務化によって、2015年5月現在、施設ベースで病院99.4%、診療所84.3%が電子レセプト請求を行っており、急激なIT化が進んだことがわかる<sup>15)</sup>。

今後、AIの出現により、医療事務職員の業務内容は様変わりしていくことが予測される。したがって、これまでのようなレセプト作成に秀でた事務職員よりも、社会人基礎力を身に付け、よりよい医療サービスの提供ができる事務職員が望まれる。特に、患者対応は、医療事務職員の最も重要な業務になっていくことが予測される。優れた医療系事務職員を養成するための、社会人基礎力養成プログラムの開発は急務であるといえる。

## 2) 企業系職種に必要な社会人基礎力

社会人基礎力の定義は、本稿の冒頭で見た通りであるが、本節ではその提唱者が経済産業省であったことに注目したい。「産業界が求める人材とは何か」を考える前に、我が国を取り巻く環境変化を考えなくてはならない。まず、少品種大量生産の時代から、顧客ニーズの多様化に伴い新製品のライフサイクルが短縮化した。企業がそれに対応するためには、新しい価値創造、すなわちイノベーション（革新）が求められる。また、ITC化やAI化が進展し、単純作業が機械化され、人材に対する高度労働要求が生じている。経済産業省は、民間の経済活力の向上及び対外経済関係の円滑な発展を中心とする経済及び産業の発展を司る省庁であり、それを円滑に進める人材の育成を高等教育機関に求めたことが、社会人基礎力提唱の背景にあると考えられる。経済産業省は、主要企業約150社の調査その他の資料に基づき、「職場で求められる能力」、「若手社員に不足が見られる能力」を特定し、産業界がその能力育成を学校教育段階から一貫した取り組みとして求めている点が注目される。そして、諸外国の事例から、「多様な人びととともに仕事を行っていく上での必要な基礎的能力」の重要性に気づき<sup>16)</sup>、今までとは異なる視点（例えば、文部科学省が提唱した「人間力」など）での人材育成の取り組みがなされている。

次に、社会人基礎力は、それ自体が自己完結的なものではない<sup>17)</sup>。従来から高等教育機関で行われている「専門教育」や「基礎学力教育」を否定することなく、依然として当然必要だとの前提に立つ。他方で、「実践教育」としてのキャリア教育、インターンシップなどが必要であり、その両者が車輪のごとく備わって初めて、基礎的、専門的学力・知識に加えてそれを生かす力が形成されるとしている。これらの主張も、高等教育機関におけるインターンシップ推進の動きを経済産業省が主導したことから頷ける。

大学がユニバーサル化し、学生の学力低下、学修意欲の低下が叫ばれて久しい。従来型の一方向の授業でどれだけわかりやすい授業を展開しようとも、そもそも意欲のない学生には効果を持たない。また、意欲がある学生に対しても、ビジネス界での生活体験と結びつかない抽象的、理論的な講義は、リアル感や関心を引き起こしにくいと考えられる。さらに、獲得した知識をビジネスの現場でどう適用するかという応用的能力も、机上の学びだけでは開発されな

いであろう。そこで、学生が獲得した知識を何らかの参考にしながら実際の現場で適用し、問題発見や企画、実行する活動を与えるインターンシップ教育に注目が集まる。しかし、産学の教育プログラムとしてインターンシップが確立されていない段階での参加は、ただの職業体験に過ぎない。我が国で行われている多くのインターンシップは、この類だと思われる。大学教員は社会経験が豊富で、学生は社会経験が乏しいとの「一方的な仮定」のもと、学生に就業体験や社会経験をさせれば成長するだろうとの根拠のない妄想からは抜け出せないといけない。社会人基礎力は、各種調査に基づいて抽出された能力が明示されている。その可視化された能力要素の指標に基づいて、大学教員は綿密に計画・準備された教育プログラムの設計と運用及び教育効果測定が可能となった。ここに、教育効果に疑義があった従来型のインターンシップと大きく異なり、社会人基礎力を高等教育機関教育に採用する意義が見出せる。

以上を踏まえ、企業系職種に求められる社会人基礎力は、2点ある。1点目は、既存の成功モデルを追いかけるのではなく、「新しい価値創造に向けた課題発見」、「関係者からのアイデア収集」、「実現のための試行錯誤」ができる人材であり、グローバル化の中で多様な人々との協働により、解決策を模索できるチームワーク性のある人材である。2点目は、コピー取りや情報の整理・配布などの単純作業をこなす新入女性社員ではなく、入社してすぐにプレゼンテーション用資料の作成に携わることも稀ではない中、コミュニケーション能力や積極性、実行力を備えた人材である<sup>18)</sup>。

## 3) 研究Ⅲ：医療系事務職員に必要な育成プログラムの検討

これまでの先行研究レビューから、医療系事務職員に必要であると思われる社会人基礎力と育成プログラムをまとめ、検討したい。

山下（2007、2009）の抽出した医療系事務職員的主要業務内容は図表2の通りである。教育科目（臨地実習含）と対比させてみると、以下ようになる。社会人基礎力の育成形態を当てはめると、すべての教育内容を正課型で実施できることがわかる。

表1を見ると、秘書業務を除くほとんどの科目で、授業型から体験型へ移行できる教育内容になっていることがわかる。チョイスゲームを使用した授業等

医事関連業務	
受付窓口業務	秘書実務（正課内授業型） 臨地実習（正課内体験型）
会計窓口業務	診療報酬請求（正課内授業型） 臨地実習（正課内体験型）
レセプト作成	診療報酬請求（正課内授業型）
レセコン操作	診療報酬請求（正課内授業型） 臨地実習（正課内体験型）
カルテ管理	診療情報管理（正課内授業型） 臨地実習（正課内体験型）
一般事務	
来客応対	患者接遇（正課内授業型） 臨地実習（正課内体験型）
電話応対	秘書実務（正課内授業型） 臨地実習（正課内体験型）
コンピュータ操作	情報基礎演習 臨地実習（正課内体験型）
秘書業務	
文書作成補助	情報基礎演習（正課内授業型）
スケジュール管理	秘書実務（正課内授業型）

表1 医療系事務職員の業務と教育科目

を応用すれば、受付窓口業務で起こりうる多様なトラブル例を、学内で疑似体験しておき、学外実習に移行するというプログラムも構築できる。学内体験型は、実施前後の伸長は大きいですが、動機付けの色合いが強く、他者とのかわりがないため、十分な力は養えない。したがって、正課内での学外実習は必須である。しかし、看護系と違い、実習内容が標準化していないため、実習先との打ち合わせ、連携、情報共有の必要がある。また、実習が卒業単位になっていない教育機関もあり、教育の標準化には多くの課題が残る。また、臨地実習とインターンシップとの区別が明確にされていない教育機関もあり、カリキュラムの精査も必要である。標準化された実習プログラムの構築が大きな課題である。

検討の結果、大掛かりな教育プロジェクトを常時実施する必要性は感じられないが、正課型に加え、正課外活動型を取り入れる意義は大きい。海外医療の視察、近隣病院へのボランティア、院内コンサートの企画、院内掲示の外国語訳等が考えられる。藤田保健衛生大学では、「アセンブリ」という必修科目を設定し、班活動、チームによるプロジェクト活動、TBLを取り入れた活動の3段階の活動内容により「チームで活動できる医療人」の育成を目指している<sup>(12)</sup>。

#### IV. まとめ

医療系事務職員に求められる社会人基礎力育成は、座学による知識習得の上に立ったものでなければならない。小菅の主張通り、医療機関が教育機関に強化してほしい教育内容は、診療報酬、医療保険制度に関する教育が前提であり、2015年に筆者らが行った医療機関への調査<sup>(11)</sup>でも、この結果は変わっていない。したがって、知識習得のための座学は今後も続けていかなければならず、医療系事務職員における社会人基礎力の育成は、「正課内授業型」に負うところが大きい。一つの課題を解決するためには、「前に踏み出す力」「考え抜く力」「チームで働く力」のどれも必要である。毎時の授業達成目標を12要素に置き換え、指標として使用すれば、社会人基礎力の達成度合いが測定できる。

接遇や人間性に関する教育については、看護実習の実践例が参考となった。しかし、医療系事務職員の実習は医療機関によって内容が異なっているため、看護実習をそのまま取り入れることはできない。各医療機関での実習内容精査、必須項目の洗い出しと検討、実習期間の設定等を行い、実習内容の標準化を進めていかねばならない。加えて、医療機関との連携が構築できれば、社会人基礎力の12要素を軸とした実習プログラム開発が可能となる。

本稿では、実際に検討を加えた文献が59件であり、2015年以降のCiNii掲載論文の約20%に過ぎない。傾向は掴めたものの、正確な検証までには至っていない。今後、さらに文献の検討を進め、優れた医療系事務職員を養成するための社会人基礎力を解明し、教育プログラムの開発を進めたい。

#### 付記

本稿の執筆分担は以下の通りである。

- I：黒野、河合、大友共同、II：黒野  
III-1、2-3)：黒野、III-2-1)：大友、III-2-2)：河合  
IV：黒野、河合、大友共同

#### 注

- (1) 中村和子、望月麻衣(2016)「大学教育における社会人基礎力を育成するための取り組みとその効果に関する文献検討」姫路大学『姫路大学看護学部紀要』8号、pp.7-12  
(2) 片岡隆之他(2015)「チョイスゲームを用いた

社会人基礎力の効果測定」

- (3) 質問紙に「柔軟性」の要素が抜けていたため、11 要素となっている。
- (4) 「管理栄養士養成実験実習におけるアクティブ・ラーニングの活用—科学的リテラシーと社会人基礎力の観点から—」
- (5) 「看護学生の実習前後における社会人基礎力の自己評価」
- (6) 「在宅看護学領域における統合看護学実習前後の「社会人基礎力」の変化と実践場面との関連」
- (7) 「社会人基礎力でみるインターンシップの効果と課題」
- (8) 「「自然体験学習」が看護学部学生の社会人基礎力に及ぼす有効性の検証」
- (9) 「入間川環境保全活動を通じた地域との連携と駿大社会人基礎力の育成」
- (10) 「社会人基礎力を利用した海外体験学習の評価」
- (11) 2015 年 10 月愛知県三河地区の診療所 177 件を対象として、質問紙により実施した。
- (12) 大槻眞嗣 (2017) 「アセンブリ教育実施要領」藤田保健衛生大学

#### 引用文献

- 1) 片桐由喜 (2008) 「福祉サービス利用契約をめぐる諸問題」明治安田生活福祉研究所『クォーター生活福祉研究』17 (3)、p. 12
- 2) 西尾雅年、陳偉、菅谷茂、宇治野天祥、山口径、篠原慶太、松永葉子「P2M に基づく大学教育プロジェクト事例-DOA による情報システム再構築プロジェクト-」国際プロジェクト・プログラムマネジメント学会『国際プロジェクト・プログラムマネジメント学会誌』1 巻 1 号、p. 30
- 3) 秋吉浩志 (2014) 「産学連携型ゼミナール活動におけるキャリア形成に向けての取り組み I - ソーシャルメディアを利用した事業実践型ゼミナールの試みについて -」九州情報大学『九州情報大学研究論集』16、p. 47
- 4) 松井克典 (2017) 「健康・スポーツ系科目の魅力 アクティブ・ラーニングによる社会人基礎力の育成」日本工業大学『日本工業大学研究報告』47 (2) p. 35
- 5) 橋本美香、山口恒夫、下田健治、大高正憲 (2008) 「川崎医療短期大学における「日本語プレースメントテスト」の実施結果」川崎医療短期大学『川崎医療短期大学紀要』28、pp. 22

- 6) 片岡隆之、瀬尾誠、高山智行、谷崎隆士 (2015) 「チョイスゲームを用いた社会人基礎力の効果測定」近畿大学『近畿大学次世代基盤技術研究所報告』6、p. 74
- 7) 任良赫他 (2017) 「管理栄養士養成実験実習におけるアクティブ・ラーニングの活用—科学的リテラシーと社会人基礎力の観点から—」日本科学教育学会『科学教育研究』41、p. 187
- 8) 山本十三代他「在宅看護学領域における統合看護学実習前後の「社会人基礎力」の変化と実践場面との関連」摂南大学『摂南大学看護学研究』5、p. 34
- 9) 村上正夫 (2017) 「高等教育におけるインターンシップのメンター制導入による効果」嘉悦大学『嘉悦大学研究論集』59、p. 34
- 10) 真鍋和博 (2010) 「インターンシップタイプによる基礎力向上効果と就職活動への影響」日本インターンシップ学会『年報』13、p. 12
- 11) 平井純子「入間川環境保全活動を通じた地域との連携と駿大社会人基礎力の育成」駿台大学『駿河台大学論叢』54、pp. 157
- 12) 中島明彦 (2009) 『ヘルスケアマネジメント—医療福祉経営の基本視座 第二版』同友館、p. 266
- 13) 小菅理子他 (2002) 「3 年制短期大学における診療情報管理士教育の方向性」日本診療情報管理学会『診療録管理：日本診療録管理学会会誌』p. 15
- 14) 小菅他 (2002) 「前掲論文」p. 15
- 15) 厚生労働省 (2015) 「電子レセプト請求の電子化普及状況等 (平成 27 年 4 月診療分) について」<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12400000-Hokenkyoku/0000099002.pdf> 2017. 11. 2 取得
- 16) 片岡信之 (2010) 「社会人基礎力の育成からみたビジネス系大学教育への示唆」斉藤毅憲・佐々木恒男・小川修・渡辺峻監修、全国ビジネス系大学教育会議編 (2010) 『社会人基礎力の育成とビジネス系大学教育』学文社、pp. 4-5
- 17) 片岡信之 (2010) 『前掲書』p. 5
- 18) 斉藤毅憲 (2010) 「もとめられる企業人材像と大学の対応」『前掲書』p. 16

#### 主要参考文献

- ・青木圭介 (2016) 「ゼミ教育の実践的手法に関する一考察」長崎県立大学『長崎県立大学経済学部論集』49、pp.1-24

- ・赤木良子 (2017) 「デザイン思考」に基づいたデザイン実習への試み：チームによる作業と社会人基礎力アンケート」湘南工科大学『湘南工科大学紀要』51、pp.93-99
- ・市川由美子 (2015) 「看護学生の実習前後における社会人基礎力の自己評価」八戸学院短期大学『八戸学院短期大学研究紀要』第41巻、pp. 39-49
- ・岡本信弘 (2015) 「基礎情報処理(オ)を通じた適正評価と社会人情報基礎力」久留米大学情報教育センター『久留米大学コンピュータジャーナル』29、pp. 21-30
- ・神田亮、中山正嗣 (2017) 「研究会活動が社会人基礎力とディプロマポリシーに及ぼす影響に関する調査研究」別府大学短期大学部『別府大学短期大学部紀要』36、pp. 101-110
- ・岐美宗 「アクティブラーニングによる専門科目の入門教育と社会人基礎力の習得：オープンスクールでの体験授業の企画・実践」日本高専学会『日本高専学会誌』22、pp. 49-56
- ・兒島尚子 「ビジネス系短期大学における秘書教育：秘書教育を通して社会人基礎力をつける」大阪樟蔭女子大学『大阪樟蔭女子大学研究紀要』5、pp. 205-211
- ・高橋和幸、難波利光編著 (2015) 『大学教育とキャリア教育』五紘社
- ・高橋優三編著 (2016) 『人工知能時代の医療と医学教育』篠原出版新社
- ・田上 正範、山本 敏幸 (2017) 「交渉学を活用した学生：社会人ギャップを乗り越える育成モデルの構築」追手門学院大学基盤教育機構『基盤教育論集』4、pp. 7-15
- ・田中泉 (2017) 「社会人基礎力を利用した海外体験学習の評価：広島経済大学興動館「広島ハワイ文化交流プロジェクト」の場合」広島経済大学『広島経済大学創立五十周年記念論文集下巻』pp. 139-153
- ・谷口 一也 (2017) 「大学生の課題発見力の育成に関する一考察」関西国際大学教育総合研究所『教育総合研究叢書』(10)、pp. 83-93
- ・玉田和恵、神部順子、八木徹、山口利一、重藤暁他 (2015) 「個に応じたキャリア教育を実現するためのファカルティ・ディベロップメントの取り組み(8)社会人基礎力を涵養するためのアクティブラーニング」江戸川大学『江戸川大学紀要』26、pp. 317-326
- ・長濱茂喜 (2017) 「熊本大学教育学部フレンドシップ事業における参加学生の変容：地域の公民館との連携・協働を通して」熊本大学教育学部附属教育実践総合センター『熊本大学教育実践研究』34、pp. 89-98
- ・中村和子、望月麻衣 (2016) 「大学教育における社会人基礎力を育成するための取り組みとその効果に関する文献検討」姫路大学『姫路大学看護学部紀要』8号、pp. 7-12
- ・西河正行、八城薫、向井敦子、古田雅明、香月菜々子 「心理学教育を通じた社会人基礎力の育成」大妻女子大学『人間生活文化研究』25、pp.1-14
- ・西口利文、谷田信一、定金浩一、塩見剛一 「社会人基礎力に通じるセルフマネジメントと授業での大学生の学習活動との関連」大阪産業大学学会『大阪産業大学論集. 人文・社会科学編』29、pp.15-25
- ・細田満和子 (2009) 『チーム医療の理念と現実』日本看護協会出版会
- ・松尾哲也 (2015) 「インターンシップの意義と「社会人基礎力」」島根県立大学総合政策学会『総合政策論叢』第30号、pp. 49-63
- ・丸山実子 (2015) 「短期大学における「キャリアデザイン」の授業実践—社会人基礎力の育成をめざして—」奈良教育大学教職大学院『学校教育実践』7、pp.99-102
- ・見館好隆 (2012) 「課題解決型学習で「企業が求める力」は育成できるのか—オープンキャンパスプロジェクト参加者と非参加者との比較—」日本ビジネス実務学会『ビジネス実務論集』30、pp. 21-31
- ・横山さつき (2016) 「介護福祉士養成課程における教育の実態と課題：「社会人基礎力」に注目して」中部学院大学総合研究センター『中部学院大学・中部学院大学短期大学部研究紀要』17、pp. 127-137
- ・山田貴子、金山健一 (2017) 「ラーニングコモンズの活動が大学生の社会人基礎力に与える効果の検討」神戸親和女子大学『神戸親和女子大学大学院研究紀要』13、pp. 63-74
- ・若月博延、矢澤建明 (2015) 「『金城ビジネス学会』を通じての産学連携が学生に与える効果：社会人基礎力を中心に」金城大学短期大学部『金城紀要』39、pp. 195-204