

適性検査による秘書に適したいくつかの要因

大森健三 岡田 聚 岡田和子
 中島行正 赤畠 健 草信正志
 湊 泰子 河相昌美 今田真由美
 岡野一央博

A Study of Personal Traits Desirable for Secretarial Practice
 by Aptitude Tests

Kenzō ŌMORI, Atsumu OKADA, Kazuko OKADA
 Yukimasa NAKASHIMA, Takeshi AKABATAKE, Masashi KUSANOBU
 Yasuko MINATO, Masami KAWAI, Mayumi IMADA
 Hisahiro OKANOICHI

概 要

秘書の任務は、管理者が本来の業務である意志決定や判断業務に専念できるよう管理者をとりまく複雑多岐な付随業務を適確に処理し、補佐し、雑務を取り除くことである。

愛情豊かで、他人に心配りができる一方、合理的・論理的思考力が要求され、迅速な行動が要求される。人間対人間の関係の中での業務が多く、変化に富んだ秘書の業務を遂行していくためには、秘書専門知識・技能だけでは対処できない場合がある。そこには秘書独特の資質があり、適性が備わっていることが必要になる。本レポートは、本学医療秘書科の学生に対し、2種類の検査を実施して、そこから秘書の適性についていくつかの要因を探りだすことを試みた。

その要因として次の形態が浮き彫りにされた。①知能指数が高い、②知能構造は収束的思考力と発散的思考力のバランスがとれている統合型である。③人間関係の構えは自・他肯定型である。④自我構造はA(Adult), FC(Free Child), AC(Adapted Child)のそれぞれのエネルギーが平均以上の値をとり、内でもFCの値が高い構造をもっている。⑤偏りのない能力が発揮できる。

1 はじめに

我が国初の試みとして、当医療短期大学に医療秘書科が認可され、すでに5年が経過しよう

としている。これまで3期、301名を病院関係、一般企業、官公庁へと送り出してきた。

彼らを職制別にみると、病院においては医療事務関係、一般企業および官公庁においては事務関係がかなりの割合を占めており、いわゆる医療秘書および秘書として就いている者は、まだまだ数少ないのが現状である。

しかし、近年ますます情報量が増加し多様化され、環境の変化が激しくなるにつれ、管理者が本来の業務である意志決定や判断業務に専念しにくくなっていることも事実である。そこで、管理者をとりまく複雑多岐な付随業務を適確に処理し補佐してくれる秘書が必然的に要求されることになる。この状況を考えると、今後、医療秘書または秘書の活路が目まぐるしく展開するであろうと思われる。

そこで、より優れた医療秘書を養成するためには大学教育における知識・技能はもちろんであるが、秘書としての本質的な思考力と適性を備えていることが大きな要因と考えられる。

本レポートは、本学医療秘書科学生97名を直観的に秘書適性グループと非適性グループに分け、実施した思考力検査（IQも含む）と性格検査（人間関係を中心としたもの）について両グループの特徴づけを試みた。

2 秘書および医療秘書

秘書の一般的概念としては「経営者ないしは管理者につき、その仕事を補佐し、その人が経営者あるいは管理者として本来の業務に専念できるよう雑務を取り除くことである」と言われる。

一方、特に医学の知識を有し、医学用語が理解でき、また医療を十分に理解して、複雑な医療機構内にあって、医師本来の責務が完遂できるよう、その機能を介助し、補佐し得る秘書を医療秘書と呼んでいる。

一般秘書と医療秘書とは、管理者または医師本来の仕事が円滑に進行できるよう介助し補佐することについて、秘書領域での専門性が異なるだけであり、秘書のもつ基本的性質は同じものと思われる。ここでは秘書の種類、職務などについては論じないことにし、一般秘書にも、医療秘書にも共通した秘書の資質と適性について考えてみる。

3 秘書の資質と適性

変化にとんだ秘書業務を遂行していくには、次の資質を備えていることが必要条件であると言われている（現代秘書ハンドブックより）。

- ①几帳面である。
- ②もの事に丁寧である。
- ③記憶力がよい。
- ④落ち着いている。
- ⑤頭の回転が速い。
- ⑥他人に心くばりができる。
- ⑦感受性が豊かである。

- ⑧おしゃべりでない。
- ⑨愛情豊かである。
- ⑩明朗である。

しかし、生来備わっている素質だけをもって秘書の適性を表すことは無理である。秘書に要求される資質を育てるのは自分自身であるが、また、周囲の環境・教育によっても変わってくるものである。

秘書業務を遂行して行くうちに、いろいろな場面に遭遇し、自分をそれに順応させ得る秘書とそうでない秘書とに分かれてくる。秘書に要求される素質と後天的に訓練されるものが互いに矛盾することがあり、ここに秘書の適性をこのような相反した形でとらえられているいくつかの例を次に紹介する（現代秘書ハンドブックより）。

3-1 敏捷性と沈着性

必要に応じて即座に情報を提供し、事務処理を行うなど迅速な行動が要求される。また、緊急を要する時でも心を落ち着け、事にあたれる冷静さが要求される。

3-2 頭の回転と集中力

断片的な仕事が連続する場合、その度に頭をすばやく切り替え、その場その場に応じられねばならない。複雑で詳細なレポートの作成やチェックなど、いずれも秘書の最高の注意力が要求される。不意の出来事に対処する度に集中力が散漫となってしまうのでは秘書の日常業務は停滞する。

3-3 企画性と融通性

管理者または医師の業務が円滑に流れるように、最も機能的なスケジュールを組まなければならない。スケジュールの機能性は秘書の卓越した計画に左右される。しかし、あらゆる要因を考慮に入れ作成した日程が、突発的な出来事に変更をやむなくされるケースはしばしばある。企画性に優れているだけでは秘書は務まらない。臨機応変に対処しなければならない。

3-4 記憶力と健忘症

訪問客や患者の名前、約束事項、書類の内容、また、どこにファイルしてあるか等、いつもメモを頼りに動けない場合もある。しかし、今日のような情報洪水の時代に、仕事に役立つ価値ある情報だけ記憶しておくためには、忘れなければならないこともある。

3-5 感受性と鈍性

上司の執務室（診療室）、応接室、会議室等の整頓、換気に心を配り、患者および接客の際の相手への思いやり、上司の気分を読みとる洞察力などデリケートな感受性は不可欠の資質である。しかし、あまり鋭い人は神経質で耐えられない場合もあるので、時には平然としていられる気持ちが必要となる。

3-6 積極性と控え目

秘書は率先して事にあたる積極性を備えていなくてはならない。しかし、秘書の役割は管理者の援助業であることを考えた時、その行動は当然控え目でなければならない。

3-7 責任感と寛容性

すべての適性の基礎となるものがこの責任感である。1本の電話の用件の伝達が不正確であったため、関係スタッフのスケジュールが大幅に狂うことがあり、また、書面の1字を書き移す際に間違えたため、医療に大きなあやまちが発生し得ることもある。完璧に事を処する責任感が問われるのもこのためである。しかし、秘書の仕事が多様化し、複雑になれば他人に一部の仕事を任す必要がある。このような場合、自己に対して厳しい責任感を持っている人は他人に対して寛容であらねばならない。

以上のように、秘書の資質と適性を考えると、秘書の仕事はどんなにコンピュータ化された社会であっても、より人間性を追究されることになり、機械にとって代わらせることのできない領域である。

4 考えられる秘書適性検査

前節で述べた秘書の資質と適性をより具体的に調べるため、現在行われている適性検査の中から、最もこれを代表するであろうと思われる2種類の検査を選び、本学医療秘書科97名の学生に実施してみた。ここで、この2種類の検査を紹介すると、

4-1 多面的能力検査…… CRATTI (図1)

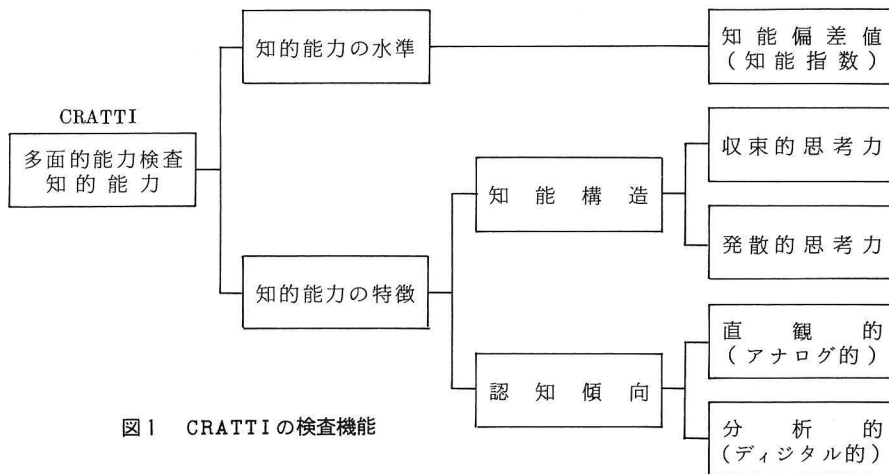


図1 CRATTIの検査機能

この検査の特徴は大きく分けて2つの面からなっている。

第1の側面：知的能力の水準を表す。

これは一般的に呼ばれる知能指数 (IQ) を示すものである。

第2の側面：知的能力の特徴を表す。

この側面はさらに2つの観点からとらえられており、第1の観点は頭の働かせ方、すなわち知能構造で表現している。また、第2の観点は課題のとらえ方、すなわち認知傾向で表現しているものである。

知能構造の特徴 (図2) はさらにこれを収束的思考 (Convergent thinking) と発散思考 (Divergent thinking) の両面からとらえ、また、認知傾向の特徴は直観的 (アナログ的) か分析

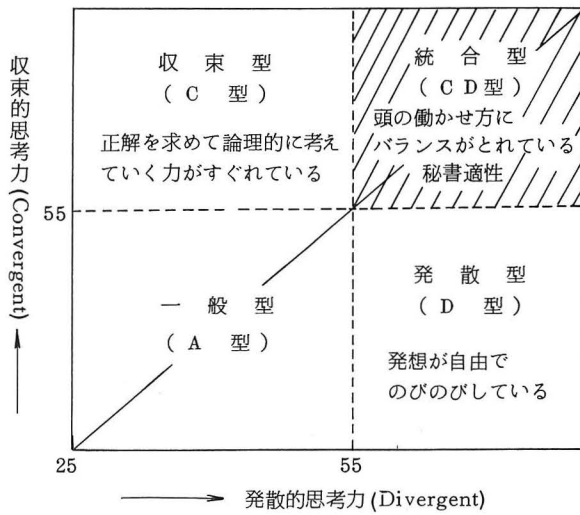


図2 知能構造

的(デジタル的)かという観点からとらえているものである。

この多面的能力検査は前節での秘書適性について、頭の回転と集中力、企画性と融通性、記憶力と健忘症に関連のある検査と思われる。

4-2 人間関係を調べた検査…… TAOK

この検査は精神分析の口語版といわれている交流分析(Transactional Analysis)の考えに

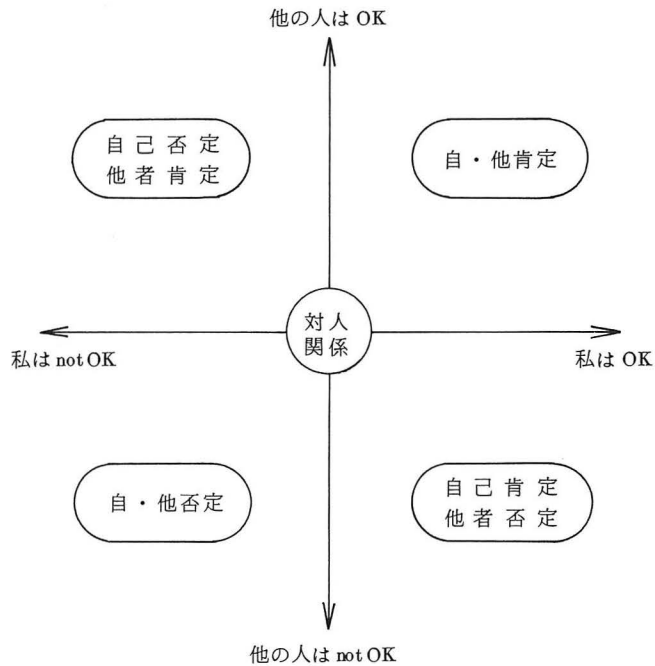


図3 人間関係の基本的構え

に基づいて作られた検査であり、自分の性格と他人との人間関係について分析した検査である。

交流分析では自分自身と他人について、どう感じどんな結論を下しているかということとその人の「基本的構え」(図3)と呼び、自分の他人に対する人間関係がどの構えに属するかを教えてくれる。

①自・他肯定：この構えで生きる人は、人間どうしとしての共感に支えられた血の通った交流を行うことができる。この構えに基づく人間関係は、親密で直接的で互いに相手に対して配慮を行う関係であり、自分の利益のために他人を支配したり、利用したりするような関係ではない。

②自己肯定・他者否定：これは支配的な人がとる構えである。この構えの特色は、自分の肌に合わない者を排除しようとする傾向である。自信があるのはよいが、ともすればそれが過信となり、他人を見る目が厳しくなりすぎる傾向がある。

③自己否定・他者肯定：これは劣等感に悩んだり、ゆううつになりやすい人がとる構えである。

④自・他否定：人生は無価値なもので、なんにも良いことはないと感じる絶望的・虚無的傾向を持った構えである。この構えが強い人は、他人が与えようとする愛情や注目を拒否し、自分のカラにとじこもって他人と交流するのをやめてしまうことがある。

また交流分析では、人はすべて「三つの私」を持つとしており、それらを自我状態、すなわち、親の自我状態(Parent)、大人の自我状態(Adult)、子どもの自我状態(Child)と呼んでいる。自我状態とは、感情および思考、さらには、それらに関連した一連の行動様式を統合し

親の自我状態	批判的な ① Critical Parent (CP)	自分の価値観や考え方を正しいものとし、それを譲ろうとしない部分。 強すぎると尊大で支配的な態度、ほめるより責める傾向が出る。
	養育的な ② Nurturing Parent (NP)	親切・思いやり・寛容な態度を示す部分。 罰するよりも許しほめる生き方をする。 保護的なやさしい面を備えている。 強すぎると、おせっかいになりやすい。
大人の自我状態	Adult (A)	事実に基づいて物ごとを判断しようとする部分。 コンピュータのように冷静に合理的に対処する。 過剰になると有言不実行型になる。
子どもの自我状態	自由な ③ Free Child (FC)	人格の中で最も生来的な部分。 一般に明るくてユーモアに富んでいるが、わがままな面もある。
	順応した ④ Adapted Child (AC)	自分の本当の気持ちをおさえて、親や上司の期待にそおうと努めている部分。 強くなりすぎると、イヤなことをイヤと言えず簡単に妥協する。

図4 自我状態

たシステムと定義されている。

さらに、親の自我状態、子どもの自我状態については2つの状態に分けられ、5つの自我状態で考えており、その特徴を図4で表している。

5 秘書適性と非適性のグループ分け

この2種類の検査を受けた97名の学生について、著者のうち、実際に秘書の体験を持ち、かつ、彼らを直接指導している者が、直観的判断で、秘書適性と思われる学生と非適性と思われる学生の抽出を試みた。

その結果、秘書にとってもよく適している学生が20名、まあまあと思える学生が60名、秘書に適していないと思える学生が17名選ばれた。そこで、秘書適性グループ20名と非適性グループ17名についてその特徴を調べてみた。

6 教育評価からみた適性グループと非適性グループの差

2つのグループを高等学校評価、短大入試評価、医療秘書科教育評価について、平均値の有意差検定を有意水準 $\alpha = 0.05$ で検討してみた。

6-1 高等学校評価について

出身高校における5段階評価点についてみれば $T = 1.55$ となり、有意差は認められなかった。

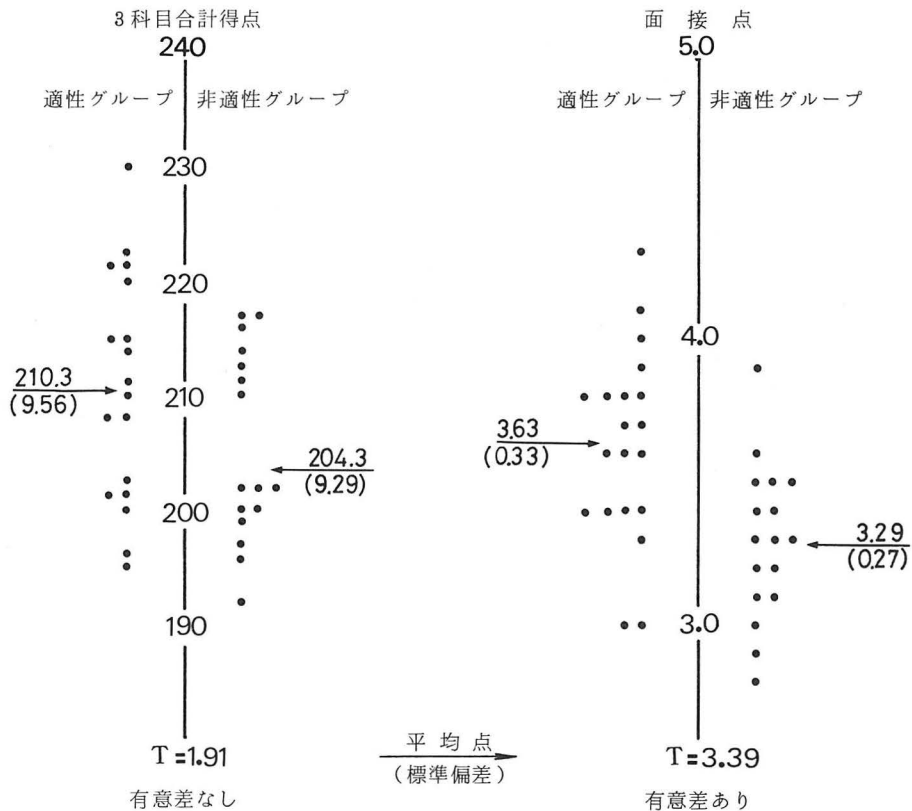


図5 入試について比較

また、行動評価でAのランクを取得した数については $t=0.87$ となり、これについても有意差は認められなかった。

6-2 医療短大入学選抜試験について(図5)

選抜試験は第1次試験に、国語・英語・理科(物理・化学・生物の内1科目選択)の3科目300点満点で選考され、第1次試験で合格した受験生が第2次の面接試験を受けることになっている。面接試験は受験生7名を1組として、30分間、あるテーマについて討論させる。その間8人の試験官が受験者1人1人について5段階の面接評価を下し、最終的には8人の平均で算出するしくみである。

3科目合計得点について、適性グループは平均210.3点、標準偏差9.56点、非適性グループの平均204.3点、標準偏差9.29点であり $T=1.91$ からして両グループでの有意差は認められなかった。

一方、面接評価では、適性グループの平均3.63点、標準偏差0.33点に対し非適性グループの平均3.29点、標準偏差0.27点から $T=3.39$ となり、両グループの有意差が認められた。

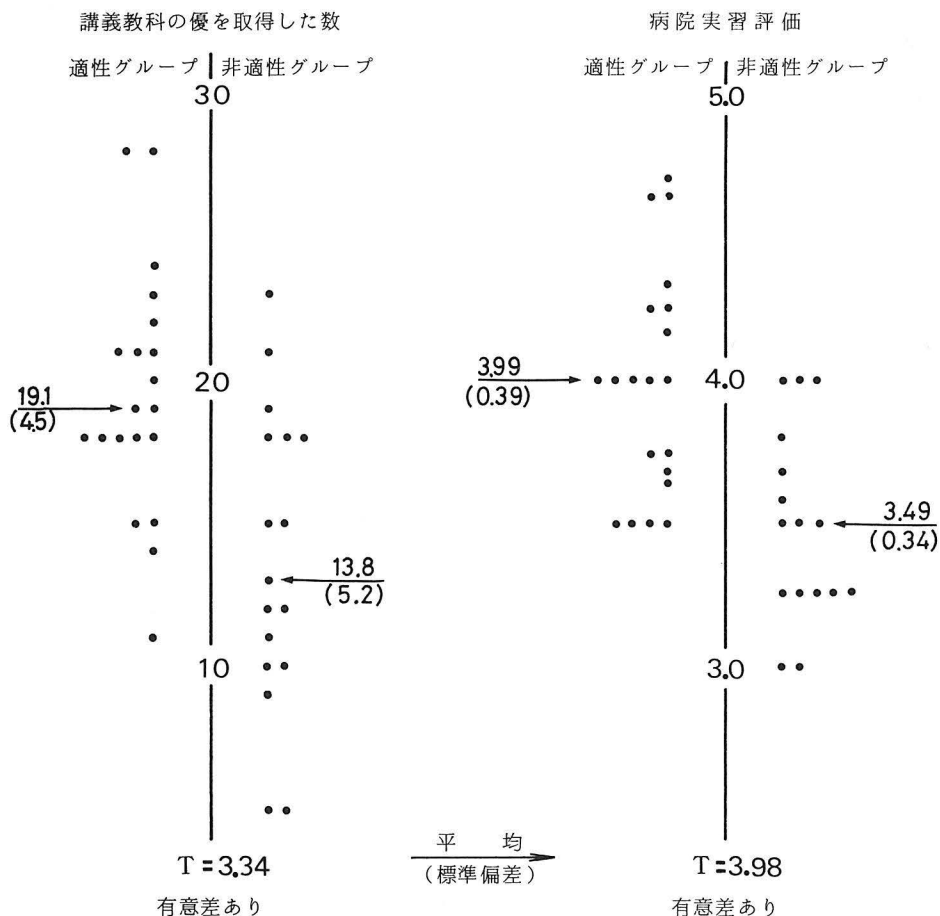


図6 秘書教育の評価

6-3 短大教育(2カ年)での評価(図6)

特に、1学年次において履修する講義教科30科目における平均は、適性グループ80点、非適性グループ77点とあまり変化がなく、有意差は認められなかった。しかし、80点以上の評価を受けた、すなわち優を取得した科目数で調べてみると $T=3.34$ で両グループの有意差は認められた。また、2学年次になると川崎医大附属病院で5部門を4週間単位にローテートしながら実習を行っており、ここで多人数の方から評価を受ける病院実習については $T=3.39$ が得られ、両グループ間に有意差が認められた。

7 2種類の検査からみた適性グループと、非適性グループの比較

ここでは、4節で述べた2種類の検査について両グループ間の比較を行ってみた。

7-1 多面的能力検査 CRATTI の比較(図7)

知能指数、論理思考を問う収束的思考力については両グループ間に有意差は認められたが、創造力を問う発散的思考力については有意差が認められなかった。また、思考力のバランスで

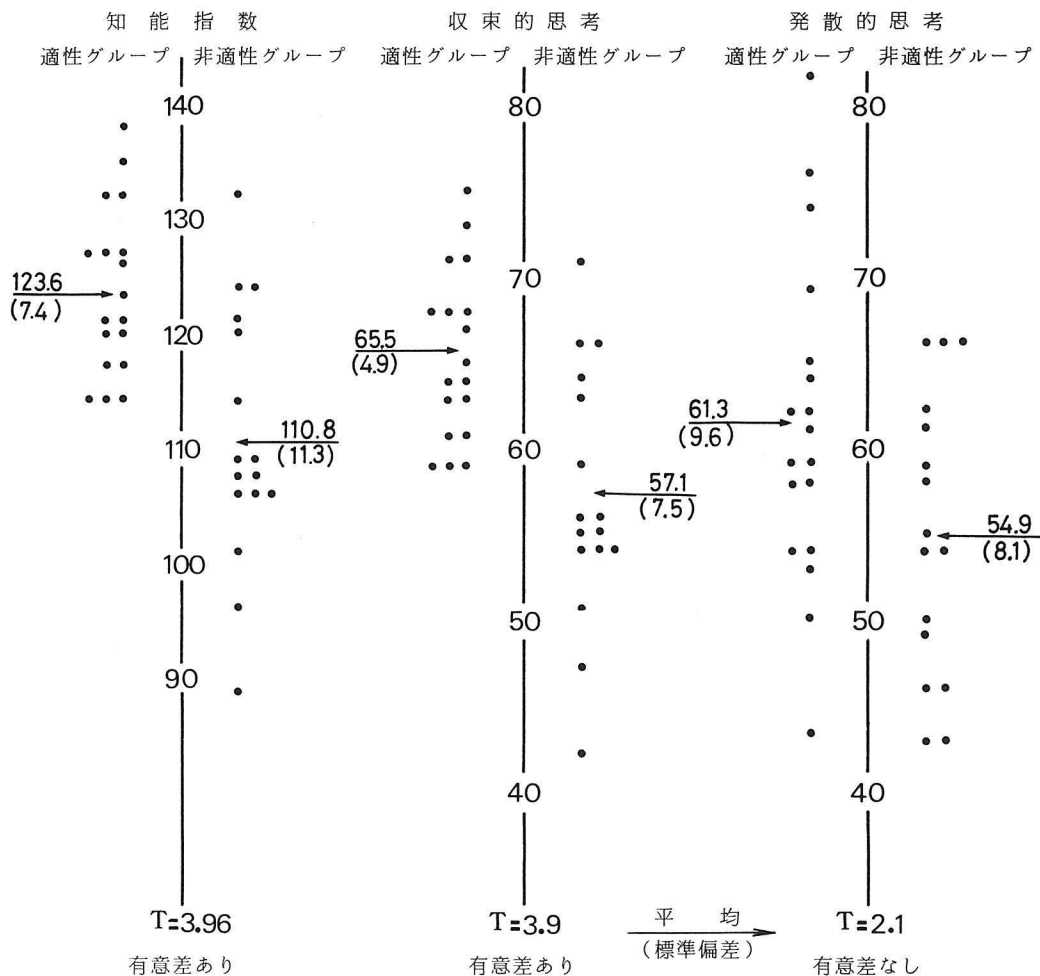


図7 CRATTIの比較

みた知能構造は図8で示しているように、適性グループでは統合型が多く見られるのに対し、非適性グループでは逆に統合型が少なく現れている。このことは、適性グループの方が、論理思考と創造思考のバランスがとれ、しかも高い水準にあることを特徴づけている。

7-2 人間関係を中心にした検査 TAOK の比較

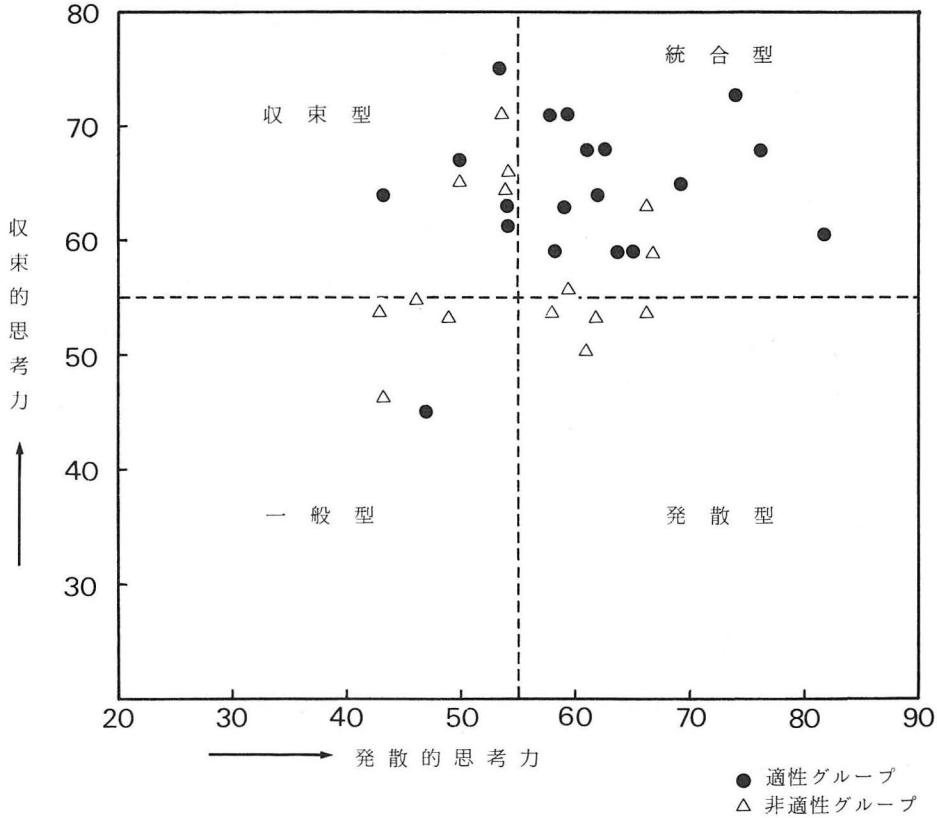


図8 知能構造の分布

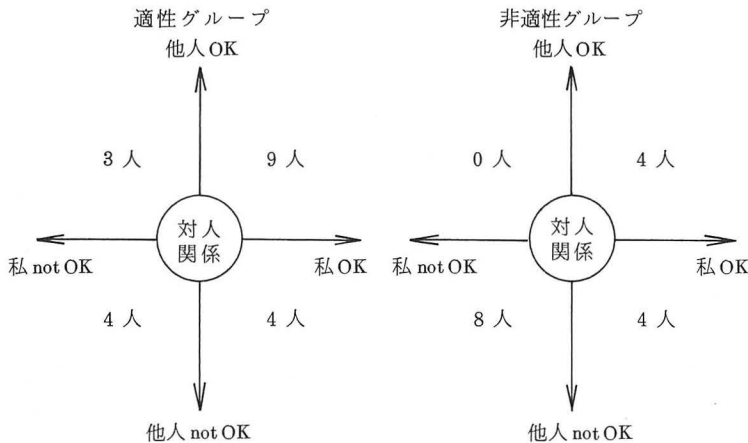


図9 基本的構えの比較

対人関係を表した「基本的構え」の型でみると（図9）、適性グループでは、自・他肯定型に多く現れている。この型の人は、人間どうしとしての共感に支えられた血の通った交流を行うことができる人であるといわれる。一方、非適性グループにおいては、自・他否定型が多く現れており、この型の人は他人が与えようとする愛情や注目を拒否し、自分のカラにとじこもって他人と交流するのをやめてしまうことのある人といわれる。

また、自我状態についてみると、適性グループはだいたい図10で示している実線で描いたタイプが多い。A、FC、ACいずれも平均より高く、内でもFCの値が一段と高くなっているのが特徴である。このタイプは感情豊かな人間性といわれる。また、非適性グループは破線で描いたタイプが多くみられており、FCが平均より低く、AとACが平均より高い。なかでもACがもっとも高くなっており、この型はあまりにも自分の気持ちをおさえ周囲の期待にそうことを努めるあまり、対人関係がギクシャクすることが多いといわれる。

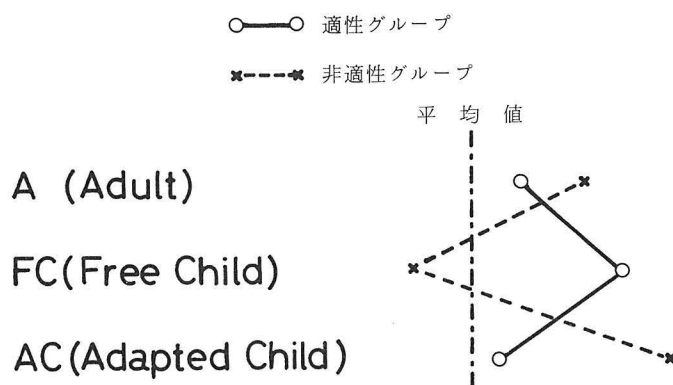


図10 自我状態の比較

8 結 語

秘書適性・非適性グループの分け方について、過去の経験から、直観的判断で分けたことにどれだけ妥当性があるか、若干の疑問はあるが、今回の調査によって、この直観的判断の根拠がずいぶんはっきりとし、ここに秘書の形態が次のように浮かんできた。

①知能指数が高いのが望ましい。

突発的事項にも機敏に対応できる。

多様性に富む。

②人間関係の構えは自・他肯定型が望ましい。

愛情豊かな人間性を意味している。

③自我構造はA、FC、ACそれぞれ平均以上であり、特にFCが高いのが望ましい。

感情豊かな人間性を意味している。

④知能構造は統合型が望ましい。

物事を論理的に考える力と創造する力のバランスが保たれ、しかも高い水準である。

⑤偏りのない能力がある。

秘書として一般教養の吸収はもちろん幅の広い、それでいて全体的に深い専門知識を修得できる能力が必要になる。

より有能な秘書を育てるには、入学選抜試験での学力評価はもちろんであるが、秘書本来の資質、適性を備わった人材を加味して選考することが大切である。今後、この種の適性検査を継続し、より秘書に適した要因を求めたい。

引用・参考文献

- 1) 現代秘書実務研究編「現代秘書ハンドブック」, 1977年, 実務教育出版
- 2) 井上昌彦, 入江亮, 佐々木匡秀, 岡田聚「医療短期大学における医療秘書養成の問題点」, 病院学 p149~p153, 1979年, (日本病院会学術雑誌)
- 3) 水野正憲「CRATTI 活用の手引」, 適性科学センター
- 4) 杉田峰康, 新里里春, 水野憲「TAOK 活用の手引」, 適性科学センター
- 5) 池見西次郎, 杉田峰康「セルフコントロール」, 1974年, 創元社
- 6) 池見西次郎, 杉田峰康, 新里里春「続セルフコントロール」, 1979年, 創元社