

秘書の職能とその特殊性

岡田 聚・岡田和子・河相昌美・今田真由美

Considerations on Secretarial Function and its Distinguishing Features

Atsumu OKADA, Kazuko OKADA,
Masami KAWAI, Mayumi IMADA

概 要

西欧諸国の秘書の姿と比べて我が国の秘書の立場は弱く、職務の内容も貧弱だと言われる。秘書が高度の機能を発揮し、専門職として確立するには、秘書の職能の特性が何であるかの共通の理解と認識がまず確立されねばならないであろう。

秘書の基本的業務である一般秘書業務と医療秘書業務の具体的内容をまとめ、秘書職能の特殊性と機能特性について考察を試みた。

秘書は直接介助する上司を特定できること、広範な業務が秘書一人に集中的に課されること、および秘書の職務が標準化しにくいこと、などが特殊性として挙げられると考えた。

機能特性としては、公衆関係、意思伝達、情報処理、管理、言語のそれぞれのスペシャリストとしての機能が日常業務に反映されねばならないとした。

医療秘書をとり巻く問題および日米の秘書像の違いについても簡単に言及した。

緒 言

今日、我が国で「秘書」という職名で雇用されている人の正確な数を示す資料は持たないが、かなりの数にのぼるであろうことは間違いない。しかし、西欧諸国の秘書の姿を知る人の中には、我が国の秘書の立場ないしは仕事の内容が、きわめて貧弱なものであり、その立場を明確にし、より高度な機能を果たす存在にすべきであると考える人は少なくない。また、専門職としての秘書を確立すべきであるとする議論も多い。我々も同様の見解をとるものであるが、秘書がより高度の機能を果たす専門職として市民権を獲得するには、秘書の職能の特殊性がどこにあるのかについての共通の理解と認識がまず確立されねばならないのは明らかである。

一般秘書業務

論を進めるための土台として秘書の業務はどのようなものかについてまず考えてみることにする。

以下は我々の考える医療秘書に期待される具体的職務のうち、秘書職の基本的根幹をなすと考えられる一般秘書業務（general secretarial duties）として挙げているものである。かつこの中の項目は個々の考慮すべき対象を大まかに挙げたものである。

- (1) 電話管理（面会・用談予約，アポイントメント管理，伝言受付，部内外諸連絡，留守番電話，国際電話，等）
- (2) 来訪者接遇（受付・接待・案内，等）
- (3) 通信文書管理（来信受付，開封，選別，注記，資料添付，ファイル，等）
- (4) 文書作成（代筆，口述筆記，浄書，トランスクリプション，タイプ印書，ワードプロセサー，秘書自身による文書，等）
- (5) 郵便業務（国内・国際郵便，電報，小包，住所録管理，等）
- (6) 文書保管・保存（ファイリングシステムの導入・合理化・標準化・集中化・維持，情報私物化の監視，等）
- (7) 書籍刊行物管理（購読維持，注文手続き，目録作成，資料収集，受入れ・分類・保管，貸出管理，等）
- (8) 物品管理（消耗品・文房具点検・補充，等）
- (9) 事務機・用具の取り扱いと管理（印書・印字・印刷・製本・複写・製図・計算・録音・録画・撮影・伝声，等）
- (10) スケジュール管理（日程・週間・月間・半年間・年間，等）
- (11) 出張手続き（出張規定，日程表，旅程表，宿泊，交通手段，配車，資料整備，出入国手続き，等）
- (12) 報告書・論文・講演等草稿作成介助および発表手続き（資料収集・分類・保管，研究補助，文献検索，投稿手続き，演題登録，抄録作成，投稿規定，掲載料，別刷注文，原稿タイプ・浄書，図表，写真，編集，校正，発表論文目録，別刷発送，等）
- (13) 加入団体メンバーシップ・会費等の管理（学会，同業団体，職能団体，奉仕団体，研究団体，等）
- (14) 小口現金管理（記帳，出納管理，報告，等）
- (15) 人事関係記録文書の保管（機密保持，等）
- (16) 会議会合の準備（会場確保，レイアウト，議事次第，資料作成，配布，召集，録音，記録，議事録，署名人，等）
- (17) オフィス環境管理（レイアウト，清掃・装飾・空調・照明・営繕等の手配，等）
- (18) 留守管理（代行権限，決済代行者の確認，連絡先の確認，等）
- (19) 電算機情報処理（データ整理，統計処理，プログラミング，符号化，製表，作図，等）
- (20) 受け入れ書類点検（確認，照会，欠落情報追跡，等）
- (21) 地域社会活動・会合等出席代行（記録・報告，代行権限確認，等）
- (22) 広報（プレスリリース，記者会見，マスメディア接触，等）

- (23) 上司の直接的介助（机上整備，消耗品補充，会食手配，随行，サイン・押印代行，家族，友人，等）

以上が一般秘書業務として挙げているものであるが，これらは秘書の基本的業務であり，秘書職にあるものは例外なくすべてについて高い遂行能力を持たねばならない。ただし，上記の項目に多少の変更を加えねばならない余地はあるかもしれない。しかし，その場合は増えることはあっても減ることはないと思われる。

秘書職能の特殊性

秘書は上記のような広範な業務を適確に遂行しなければならない立場にあるわけであるが，その業務のどれをとっても，秘書でなければできない，あるいは秘書にしかできないというものはない。組織の中にはこれらの業務のそれぞれを担当している者が他にもいるであろう。あるいは，個々の仕事を「専門」に取り扱っている職種も十分あり得ることである。秘書の職能には特殊性はないように見える。しかし，この「個々の仕事を取り上げてみると特殊性がないように見えること」にこそ秘書職能の特異的な姿があると言えるのではないかと思われる。

これらの職務を一つ一つの仕事の単位として考慮すれば，それは「他の人もやっている」ことであり，特殊性はみられない。しかし，なお，秘書の職能にはきわ立った特殊性が見いだせると考える。

その第一は，秘書がその職務を遂行する場合，すべての業務は特定の上司のために専念遂行されるということである。それは上司と密着した職務遂行責任と言ってもよい。秘書業務の特殊性の最大のもはこの点にあるということが認識されねばならない。介助すべき上司を特定し，その上司の職能を最大限に発揮させるために，前述した業務を専念遂行することによって，それは一般事務から秘書業務に変貌する。

特定できない多数を対象とする業務を遂行し，直接介助すべき上司を特定できない立場に置かれた者は秘書と呼ばれる職能を持たない。また，ある特定の業務を与えられ，それを遂行することを主体とした者も秘書としての職能を持たない。他にはできない，あるいは他にはみられない特殊な業務の遂行のみに重点を置いた，仕事のみをかかえこんだ姿を求めることは，秘書職の倫理に反することだとさえ言える。これらの姿をして秘書と呼ぶことは正しい秘書像の確立の阻害要因となるというのが我々の見解である。

特定される上司とは，個人の氏名である場合もあるし，特定の職名の場合もあり得るであろう。後者の場合は複数の場合もあり得るかもしれない。いずれにしても業務遂行に当たっての命令－報告のサイクルは，介助する直接の上司を中心に動くのが秘書の立場である。秘書職の職務記述書（job description）には，上司の特定についての明確な記述がなされなければならないと考える。

いま一つの特殊性は秘書に課せられた広範な守備範囲である。前述の業務のすべてが一人の人間に集約して課され，適確に処理していくことが当然とされる。秘書の職務遂行の姿はジェネラリストの姿であると言えよう。ジェネラリストの姿に徹することによって，その特殊性が

顕著になってくる。やや詭弁的な表現をすれば、秘書はジェネラリストというスペシャリストと言えよう。別の言い方をすれば、助言とサービスの二つの機能を主体とするスタッフ機能の一個人に凝集した姿と言うこともできるのではなかろうか。そして、業務の遂行に当たっては、個々の業務についての *expertise* を有することが必須とされるのである。

もう一つの特異性は、秘書の業務の内容が標準化しにくいということであろう。秘書職共通の具体的な *procedural manual* は厳密に言えば事実上作成不可能と思われる。なぜならば、秘書の職務内容は、量・質とも、直接の上司が持つ仕事に対する意識や態度を反映せざるを得ないところが大きいからである。

秘書の職務に影響を与える因子としては次のものが考えられる。

- (1) 組織の大きさ
- (2) 組織の目的
- (3) 上司の専門的興味の対象
- (4) 組織における上司の地位
- (5) 上司が自分の仕事に持っている価値観
- (6) 上司の権限委譲に対する考え方
- (7) 上司の人間観・世界観
- (8) 上司が秘書の職能に持っている価値観
- (9) 秘書の職能に対する組織全体の理解度および受容度
- (10) 秘書自身の能力・意欲・資質

以上の因子の多くは秘書にだけ適応するものではないが、秘書の場合はその立場上インパクトがきわめて大きいことは当然と言ってよいであろう。

秘書の機能特性

さて、前に述べた具体的な職務の個々について詳細に述べる紙数はないが、これらを通覧すると、秘書に期待されるいくつかの共通した機能が観察される。以下に秘書の機能特性について簡単に考察してみたい。

秘書は上司と外部との接点にあり、有効かつ円滑な結合機能を果たさねばならない。その基盤となるべきいくつかの要素を挙げてみることにする。

第1に、より良い組織イメージを維持し高めていく機能を果たさねばならない。組織は公衆一般の間に自らの好ましいイメージを積極的に作り出し維持していかなければならない。上司は組織の一員であり幹部である。その意味で秘書には *public relations specialist* としての代表者意識が必要である。正しい *public relations* とは何かを理解した信念が秘書の業務の一つ一つに反映されねばならない。

第2は、秘書は適確な情報伝達機能を果たさねばならない。言語・非言語を問わず、洗練された *communications specialist* としての情報あるいは意思の伝達能力が業務に強く反映されねばならない。

第3に、秘書は正確な情報処理能力を持たねばならない。現在行っている仕事は前に処理した人の仕事の継続であり、次の人のための情報再生産の行為であることを常に意識した information specialist の機能を果たさねばならない。

第4に、管理とは何かということをも十分に理解し、広範な思考半径を持つ administration specialist としての業務遂行能力を持たねばならない。

第5に、以上4つの機能を有効に果たすために、豊かな語いと表現力を持つ word specialist でなければならない。

以上5つの特性はそれだけで秘書の特殊性を説明するものではないが、特に秘書においては強調されるべき特性であろう。それは秘書の専門分野が何であろうと共通して強調されるべきものとする。

医療秘書業務

米国においては、分野によって専門性の高い秘書を secretarial specialist と呼ぶ場合があるようである。これに属するものとして、法律専門家の秘書 (legal secretary)¹、医師の秘書 (medical secretary)、理工系専門家の秘書 (technical secretary) の三つが挙げられている。これらの秘書は上司の専門とする分野が、一般の秘書業務の知識では処理しきれない特殊な用語や手続きを包含していることによって、一般秘書業務の知識技能を修得したあとに、おのおのの専門分野の言語と特性を学ぶことを要請されている。決して一般秘書業務を飛び越えて専門秘書になるのではないことを知っておかねばならない。しかし、専門分野が何であろうと、秘書の機能特性は前に述べたもので説明できるはずである。

さて、以下は我々が二、三の文献および自身の体験²⁻⁴に基づいてまとめた medical secretary の general secretarial duties 以外の具体的な職務である。便宜上、これを医事関連秘書業務と診療録管理関連秘書業務とに分けて考えることにする。

医事関連秘書業務

- (1) 電話管理 (診察予約受付, 患者または家族からの質問・連絡受付, 院内外諸連絡, 医師その他への緊急連絡, 等)
- (2) 患者受付 (応待, 確認, 振り分け, 案内, 指示, 新患, 再来, 外来, 紹介, 呼び込み, 身体障害者, 外国人, 老人, 幼児, 等)
- (3) 診察予約スケジュール (アポイントメント) 管理 (優先順位, キャンセル, 遅刻, 無断欠診, 患者への注意・連絡, 医師への連絡, 等)
- (4) 予備問診および診療録記入 (個人歴, 既往歴等 history taking, physicals 記入, 等)
- (5) 入退院手続き
- (6) 各種テスト・検査の手配・連絡・照会
- (7) 緊急患者受付 (医師・看護婦・技師・検査・搬送手配, 関係部署連絡, 等)
- (8) 患者家族および同伴者応待
- (9) 医師指示事項の患者または家族への説明

- (10) 各種書類作成・説明（手術承諾書，証明書，処方せん交付，等）
- (11) 苦情・質問の受付・処理
- (12) 案内業務（インフォメーションデスク，放送，掲示，印刷物，等）
- (13) 環境整備（執務室，研究室，診察室，実験室，待合室等の整備手配，等）
- (14) 医師の直接的介助（当日スケジュール，机上整備，用具点検，消耗品補充，留守管理，伝言受付，等）
- (15) 請求金額算定，請求書発行
- (16) 現金収納，領収書発行
- (17) 会計記録
- (18) 各種保険診療報酬請求
- (19) 公的報告書，提出書類作成
- (20) 請求審査機構苦情申立て
- (21) 未収金処理
- (22) 医療費についての患者・家族への説明
- (23) ケースワーク的援助

診療録管理関連秘書業務

- (1) 診療録取り扱い（ファイル作成，点検，はり込み，転記，記入，訂正，貸出管理，追跡，搬送，回収，プライバシー保持，等）
- (2) 診療録品質管理
- (3) 傷病名符号化作業（国際疾病分類等）
- (4) 電算機入力
- (5) 統計処理
- (6) 医師による診療記録，報告書等の作成介助（口述機器，浄書，トランスクリプション，ワードプロセサー，等）

以上の職務はほとんどが現在すでに各職場において行われているもので，ここにおいても秘書でなければできないというものはない。しかし，前述のように，これらすべての職務が，一般秘書業務を含めて，上司である医師の，管理者，診療行為者，研究者，教育者，組織の一員，あるいは一市民としてのそれぞれの立場における義務と責任の遂行という文脈の中での，密着した介助の現れとして行われるという特殊性は変わらない。その意味でこれらすべての業務の内容と質は，微妙に異なった形をとるようになってくるはずである。さらに，以上述べた3つの分類の職務のすべてを一人の秘書が処理することを期待され要求されるという凝集の特殊性も同じである。特に医院等の比較的規模の小さい組織においてその傾向は顕著になってくるはずである。そして，組織の大小にかかわらず前に述べた機能特性を持つことも同様である。

医療秘書をとりまく問題

medical secretary は医師の秘書である。秘書はこれまで述べてきたような職能を持つ。し

しかし、現実の過去の例をみても、medical secretary あるいは MS という職名で、本来的な秘書の職能とはやや離れた職務を遂行する立場にある人々がいるようである。管理的にもあいまいな系統の中にある場合もあるようである。

このような職務を遂行する人々が必要であったことは事実であろうし、理解し得ることでもある。しかし、職名に医療秘書あるいは medical secretary あるいは MS の名を冠したことによって、medical secretary の定義に混乱が認められることは誠に不幸なことと言わねばならない。医療の現場で、より clinical な面の職務を行うといういわゆる medical assisting に携わる職種には、米国でそうであるように、別の職名を考える方が適当なのではなかろうかと思われる。例えば、medical assistant 等いくつかの名を挙げることができる⁵。

これとは逆に、職名は秘書でなくとも現実に秘書の職能を果たしている人々もいるであろう。米国においてもこのことは存在し、実際には秘書としての機能を果たしているにもかかわらず、職名が違うことによって待遇が低いとして、3千人を越す地方公務員が集団訴訟を提起している⁶。

これらの事実、秘書職がいわゆるライセンス職種といわれる絶対的な資格職種とは全く異なった性格を持っていることを示している。幅広い医療秘書教育を受けた者は、実際問題として、多くの事業体で必要とする技能と知識を修めた人材として柔軟に考えられる。米国において医療秘書教育を修めた者の考えられる就職先として次のような職場が挙げられている²⁻⁴。すなわち、医院、歯科医院、病院、診療所、州・市などの保健部（公衆衛生）、研究所、保険会社、健康保険組合、医薬品会社、医療機器会社、療養所・保養所・老人ホーム等の施設、社会福祉施設、出版社、医科大学、教師、フリーランサー、等が挙げられ、また、その他の職場にも容易に進出できるとされている。

このように考えてくると、秘書の特殊性は職務の範囲が general であることに焦点が合って来ざるを得ない。同時に狭い意味での専門性は、与えられた場所において体験を通して養われていくという、自己研鑽と経験則そして現場の教育とを重視した展望が出てくる。秘書の職能を一定の物差しで狭く絞って考えるわけにはいかないことは、影響因子の強いインパクトを考えると当然であろう。従って、基礎的な知識・技能を幅広く修得したあとは、職場で育っていくというのが通常の姿なのではなかろうか。秘書の職務遂行には高度の判断が必要となる場合が多い。適確な判断は秘書が置かれている状況の全体を把握し、情報を有機的につなぎ合わせて初めて可能になる。それにはある期間の時間の経過が必要である。あわせて、判断またはそれに基づく行動には、その者の全人格が現れる。秘書は豊かな人間性と幅広い教養、そして自己信頼等が必須の持つべき条件として強調されるゆえんである。ここにおいてもまた時間的要素の介在を否定するわけにはいかない。

日米の秘書像のギャップ

以上、秘書の職能あるいは職務内容について概観してきたが、我が国の秘書の姿は必ずしも望まれる機能を果たしているとは言えない状況に置かれていると思われる。このことは秘書と

して働く人たちの方において特に意識されているのではあるまいか。果たして西欧型の秘書が確立できる展望は可能なのであろうか。あるいは絶望的な条件下にあるのであろうか。また、日本の経営の特質の中で秘書職能はどうあるべきであろうか。現時点においては明確な解答を筆者らは持たない。おそらく長い期間の研究と実践が必要であろうことが明確であるとするだけである。

しかし、西欧型の秘書の職能の中で、日本の経営の特質あるいは特有の手続きとはなじまない要素が、いくつかありそうである。それらの日本の特質は、あるいはより高度な秘書機能の発揮を鈍化させる要素であるかもしれない。最後にこれらについて考察を加えてみたい。

西欧型の秘書と日本型の秘書との間の最も大きな相違は、文書の取り扱いに関連する業務が後者においてきわめて少ないことであろう、というのが我々の見解である。西欧の秘書の姿は、上司の強い管理的リーダーシップの発揮（情報の下向き移動）の反映であり、その意思伝達の媒体として膨大な量の文書・覚え書きが、管理者自身によって作成・発行され、また、発信文書の写しおよび受信文書が必ず秘書によって集中管理・保管されるという事実があり、その直結した介助者としての秘書の存在の意味がきわめて大きいのである。また、膨大な量の文書・覚え書きをもたらす背景には、徹底した文書主義があり、意思伝達は必ず文書によって行われ、正確な情報を記録として残しておくという意識がきわめて強い。それは高度な政策決定から、例えば雨漏りの報告まであらゆる情報が inter-office memorandum の形で組織内を往復する。そして、発信者では写しが、受信者ではオリジナルが集中的にファイルされ保管される。また、memorandum for the record（記録のための覚え書き）として単に記録の目的のための文書も数多く作成され、ファイルされると同時に関係者に写しが送られる。

文書作成には口述の方法が主としてとられ、現在では録音によるディクテーションが行われる場合が多く、秘書はその内容を再生機で聞きながら直接タイプ印書するいわゆるマシン・トランスクリプションの方法がとられ、迅速に文書の作成が行われる。この過程の中で、秘書はトランスクリプション、文書作成、文書ファイリングという重要な職務を遂行する責任を与えられる。秘書の存在理由はここにあると言っても言い過ぎではないほどである。

一方、日本の経営慣行の中では、情報は下から上へと動くのが通例のようである。いわゆるりん議制度または伺い制度によって、一葉のりん議書が多数の関係者の間を巡りながら上に向かって移動し、最後にトップの決済が行われる。その間、情報の伝達・交換は、文書によらず、ほとんどの場合直接対面で行われる。従って、記録として残る文書はほとんど作成されない。これらのことは必然的に文書の数を少なくする結果となる。日本の組織の中で文書が少ないのは以上の理由によるのではないかと思われる。マシン・トランスクリプションに大きな可能性を持つと思われるカナ入力漢字転換方式のワードプロセッサの販売キャッチフレーズが、単に定型文書の作成能力を強調している事実は興味深い。また、ビジネスマンの文書便覧において社内文書として挙げてあるものは、ほとんどが個人間のものでなく組織内集団を相手にしたものであることも興味深い。我が国においては、対個人の意味伝達に文書を媒体とすることに、

あるためらいを感じるのではないかと思われる。それは論理ではなく、情趣的なものであるかもしれない。あるいはメンタリティと呼んでもよいかもしれない。

以上のような経緯の結果、文書の保管・保存のシステムについても、かなりあいまいな態度しか見られないようである。自分あての書簡・文書あるいは発信文書の写しを秘書に集中的にファイル保管させている上司が、果たしてどれだけいるかという問題は興味ある課題である。

我が国における秘書の職能は固定化した狭い概念の中でしか考えられていないのではないかと思われる。すなわち、来訪者の応待、電話の応待等を主たるものにしたいわゆる接客能力のみを期待した姿である。このことは前に述べた文書の取り扱い量がきわめて少ないこととおそらく無縁ではあるまい。日本的経営慣行の特色からみれば、接客能力を重くみることは理解し得ることではあるが、現在の姿はあまりにもそれに片寄りすぎているのではないかと思われる。

秘書はその語源的意義から、従来から秘密を託された人として定義されてきた。しかし、職場にある者すべて何らかの職務上の秘密に接する場面はあるのであるから、この定義は上司に密着した立場での高度の秘密を取り扱うという意味に解することができよう。それは公的なものばかりとは限るまい。秘書の職能を十分発揮するには、上司の開かれた態度がなければ不可能である。上司の開かれた態度とは秘書への信頼と同義語と言ってよいであろう。秘書に取り扱わせる情報の質が悪く重みのないものであるとすれば、それは上司の秘書に対する信頼が薄いということになるのではないだろうか。果たしてそれは誰に是正の要望を持ち込むべきなのであろうか。上司であらうか。秘書であらうか。

文書主義よりも対面主義、直接討議よりも根回し、命令よりも調整などと、日本的経営の特質として挙げられているものは数多く、それらは国際的に認識されてきているようである。これらの特質のすべてが、文書あるいは記録のための情報処理の量を少なくするものであることは明らかである。そして秘書の職能の発展を暗くさせる。しかし、日本的経営の特質と呼ばれる種々の要素が、このまま変化を加えられないまま推移して行くことは考えられない。また現在でもこれらの慣行から離れた、いわば西欧型の管理形態との結合体の姿をとる管理が数多くみられるのも事実であらう。これらの環境の中で我々は「日本的秘書」はあり得るのかを模索して行かねばならない。いずれにしても、現在のところ我が国の秘書像にはダイナミズムが欠けている。あるいはそれは日本の文化的背景によるものとさえ言うてよいのかもしれない。

結 語

秘書は自身が行っている仕事の個々が、組織内の他に見られない特異なものであることを求めないことは前に述べた。もし、特異な職務に就くとすればそれは秘書とは別の職名として扱われる性質のものである。

また、細かい技術あるいは知識の特異性だけに注目する態度は、「木を見て森を見ない」マトはずれの秘書論の展開になるのではないかと思われる。

医療秘書の職場は当然のことながら医療機関が主体となる。多数の専門職種が連係して動くのがこの組織の特色であるが、その中において、また、その環境のゆえに、他にできない特異

な仕事を持たないことをもって、その職能が低く評価されることがあるとすれば、それは誠に残念なことである。そしてまた、秘書の側に、特異的な仕事を求める姿勢があるとすれば、それは誤りである。

秘書は自分の職能を明確に把握し、その本来の機能を果たしていることが、すでに十分他に匹敵する重要な責務を遂行していることを認識し、誇りと自信を失ってはならないであろう。また、そのことだけのためでも他にはみられない幅広い深い知識と技能ならびに高い資質を必要とすることを自覚すべきであろう。

以下は米国の秘書が自らを評価し分析した一文の一部である。⁷そのダイナミックな姿勢は我々の目指すべき姿でもあろう。

「……有能な秘書が持つ技能を考えると、もし上司である管理者の立場に誰かが一日だけでも交替する場合を想定したとして、その交替を円滑に成し遂げるのは秘書をおいて他にはないはずである。第一級の秘書は実に多くの職務を遂行している。秘書は人間関係のエキスパートであり、時間・情報・人的エネルギー・金銭・設備機器等の有形無形の資源コントロールのエキスパートであり、決定者であり、会計士、統計家でもある。また、備品の管理・修理を行う技師であり、連絡官・調整役でもあり、上司の代理であり、文書の管理者であり、情報検索のスペシャリストである。

秘書は以下の要求に応えている。すなわち、積極性と創造性に富み、何でもできなければならない。どのような困難な場面でも適切に処理することができ、良好なコミュニケーションを維持する能力を持たねばならない。図表を作成し、数字と闘い、事務機を操作し、校正し、読みにくいなぐり書きを判読し、物品の補充・保管をする。どのような状況にあっても常に冷静であり、記憶力に優れ、機知に富み、判断力と思慮分別をもって行動し、機密を保持し、決定を行い、予測力を持ち、しかも円熟した人格と熱意を持たねばならない。タイプが打てて、ディクテーションがとれるか、あるいは速記ができるかなどについては言うまでもない。秘書に脱帽せよ。秘書なくして誰が仕事ができようか……」。

参 考 文 献

1. Kurtz, M. A. : Secretarial specialists—you are important! Today's Secretary, January : 18-19, 1982
2. Haverty, J. R. (ed) : Webster's Medical Secretaries Handbook. Springfield, Mass., G & C Merriam, 1979
3. Bredow, M. : Handbook for the Medical Secretary. New York, McGraw-Hill, 1959
4. Bredow, M. : Medical Office Procedures. New York, McGraw-Hill, 1973
5. Keyes, F. : Aim for a Job in the Allied Health Field. New York, Richardson Rosen Press, 1974
6. Lansing State Journal, July 21, 1981, Lansing, Michigan
7. The State News, July 10, 1981, Michigan State University, East Lansing, Michigan