

〈原著論文〉

学生の癒し体験と医療秘書の役割についての一考察

山本 まりこ*, 山下 比波**†, 谷口 蒼**†
渡邊 琴葉**††, 岡嶋 風菜美**†††, 亀井 万由**†††††
関谷 真衣**†††††

Consideration of medical secretaries' role in the healing experience

Mariko Yamamoto, Hina Yamashita, Aoi Taniguchi,
Kotoha Watanabe, Kanami Okajima, Mayu Kamei and Mai Sekiya

要旨：医療秘書は患者を治療や看護することはないが、患者を癒す存在である。今回、医療秘書を目指す学生による京都大原三千院での体験を通して、癒し（心理的安静）に必要な因子を探索し、その結果から、医療現場において患者を癒すために必要な因子を考察することを目的とした。本研究結果から、京都大原三千院での自然に触れる体験に加え、門主による法話など、人的交流が癒し（心理的安静）を得る要因として考えられた。実際の医療現場を想定した場合、医療秘書による患者とのコミュニケーションが患者の癒し（心理的安静）に有効である可能性が示唆された。

Summary: Medical secretaries do not treat or nurse patients. However, they might help heal patients through their presence. This study, conducted by students in the Department of Medical Secretary at Kansai Women's College, evaluated how medical secretaries help heal patients according to their experience at Kyoto Sanzenin Temple. Based on the findings, the experience of connected with nature at Kyoto Sanzenin Temple and personal interactions, such as sermons by the temple's head, were identified as essential healing factors for patients. In healthcare practice, communication between medical secretaries and patients may be effective for healing patients.

Key words：医療秘書 Medical secretary 癒し（心理的安静）healing コミュニケーション communication テキストマイニング text mining

I. 背景と目的

医療秘書という職種の定義については狭義では医師、医学研究者などの秘書と定義されている¹⁾。しかし、医療秘書としての業務は秘書業務に限定されず、一般業務、保険請求業務、情報管理など、いわゆる医療事務職としての業務が含まれる¹⁻³⁾。つまり、医療秘書は広く保健・福祉の分野において活躍できる医療専門職である¹⁻³⁾。一方、医療秘書の業務は医師や看護師など、他の医療従事者と異なり、治療や看護といった患者への積

極的かつ直接的接触を介した医療行為や看護行為は行わない。これは、業務独占といった性質を有しないことからである^{4,5)}、これによって、医療秘書としての業務内容や業務遂行者に対する制限が緩やかであり、業務内容や遂行者に柔軟性と多様性があることが特徴となると考えられる^{4,5)}。実際、医療秘書は治療や看護はしないが、患者を癒す存在であることは医療秘書自身、そして患者も感じていることである⁶⁻⁸⁾。特に、医療秘書は他の医療従事者よりも患者がコミュニケーションをとりやすい存在であるとされる⁹⁻¹²⁾。それは、患者が医療機関

受付日 2023. 5. 19 / 掲載決定日 2023. 9. 6

*関西女子短期大学 教授

**関西女子短期大学 学生

現所属 †社会医療法人警和会 大阪警察病院, ††医療法人昭仁会 小川外科, †††社会医療法人生長会 府中病院,

††††医療法人厚生堂 長崎病院, †††††医療法人藤井会 石切生喜病院



図 1 京都大原三千院での門主による法話聴講 (a, b, c), 散策を行った庭園 (d), 庭園の地藏 (e)

を訪れた際、最初にコミュニケーションをとるのが医療秘書であり、そして、最後にコミュニケーションをとるのも医療秘書であることに起因しているとされる。このことから、患者にとってコミュニケーションをとる機会が多く、また、取りやすい存在であると考えられるのが医療秘書である⁹⁻¹²⁾。

医療秘書と外来患者とのコミュニケーションはおもに受付業務、外来診療室での医師事務作業補助業務、そして、会計窓口業務においてである⁸⁻¹²⁾。受付業務での患者とのコミュニケーションは患者満足度調査からも医療機関の評価に大きく影響されるとされ、医療秘書は病院の顔とも捉えられることがある¹⁰⁻¹³⁾。医療秘書はこのように患者からの問合せや予約などの受付業務や医師の指示に基づく処方せんや診療録の管理など医師事務作業補助業務などを通じて、医師と患者とを繋ぐコミュニケーターとして、患者を癒す存在といえるだろう⁷⁻¹⁰⁾。

癒しとは心理的安静静態を示す言葉であるとされ、日本国語大辞典によると、癒しとは、「心の傷や苦悩などがおさまり、気分が安らかになること」とされている。また、癒しは英語の「Healing」に訳されることが一般的であるが、「癒し」と「Healing」ともに心身の病的でストレスフルな状態から安らぎの健康状態への回復という意味を持つとされる¹⁴⁾。また、「癒し」が風景や動物など自然との関わりがより強いことに対し、「Healing」には Spiritual な宗教的な側面も含まれるとされる^{14, 15)}。また、医学的観点から癒しの基本となるのは、手当てと温かさであるとされる¹⁶⁾。それは、胎内における、あるいは生後しばらくの間に、母親との密着した接触のも

と、生きるためのニーズがただちに満たされる原初的信頼体験をつくるものであるからだといわれる¹⁶⁾。そして、これが、自然治癒力につながるとされる¹⁶⁾。つまり、癒し（心理的安静静）は患者の治癒にも影響するといえる¹⁶⁾。

関西女子短期大学 医療秘書学科では、令和 4 年度関西女子短期大学学長裁量経費助成プログラム「バイオセラピーを学ぶ」の助成により、癒し（心理的安静静）を実際に体験するため、古来より癒しの里と知られている京都大原への研修旅行を企画した。京都大原の里への心の癒しを求める歴史は古く、平安時代から多くの貴族や文化人が癒しを求めて大原の里に移り住んだといわれている。平家滅亡後、平清盛の娘である建礼門院徳子が大原の寂光院で余生を過ごしたことや鴨長明が宮中で心理的ストレスから逃れるため大原で出家したことなどが例としてあげられる¹⁷⁾。このように京都大原の里には京都から癒しを求めた人々所縁の寺院も多く存在し、現代においても癒しの里京都大原へ人々を誘っている^{18, 19)}。その中でも、大原三千院は宮門跡として知られ、京都大原の里を代表とする寺院の 1 つである。

本研究は医療秘書として、患者を癒すために有効な因子を探索するため、京都大原三千院での体験を通して、癒し（心理的安静静）の要因を解析することを目的とした。

II. 材料と方法

1. 大原三千院での体験

関西女子短期大学 医療秘書学科 1 年生 20 名、2 年

生 20 名が 2022 年 10 月 4 日京都大原三千院を訪問し、門主による法話の聴講と三千院内の庭園散策を体験した(図 1)。

2. アンケート調査

研修旅行の出発前後で心理的安寧(癒し)を表現する 5 つの言葉「とてもくつろいだ気分」「とても穏やかな気持ち」「安心だ」「とても落ち着いている」「この上なく安らいでいる」について「非常にそう思う」「とてもそう思う」「そう思う」「少しはそう思う」「全然そう思わない」の 5 段階選択式アンケートを実施した。また、大原三千院訪問における癒し(心理的安寧)の要因について、選択式ならびに自由回答式アンケートを実施した。

3. 統計学的解析

選択式アンケート結果については、心理的安寧(癒し)を表す 5 つの言葉、「とてもくつろいだ気分」「とても穏やかな気分」「安心だ」「とても落ち着いている」「この上なく安らいでいる」について、それぞれ 5 段階評価を点数化し、得点の高さにより、心理的安寧(癒し)が高いと評価した。次に、体験前と体験後での点数を比較検討するために、t 検定を含む量的統計学的解析を行った。また、自由回答式アンケート回答結果はテキストマイニング KH-Coder による質的統計学的解析を実施した。

4. 倫理的配慮

アンケート調査については個人が特定されないよう無記名にて実施し、アンケート回答用紙は施錠管理した。

III. 結果

1. 大原三千院訪問前後の心理的安寧(癒し)の変化

心理的安寧(癒し)を表す 5 つの言葉、「とてもくつろいだ気分」「とても穏やかな気分」「安心だ」「とても落ち着いている」「この上なく安らいでいる」について、それぞれ 5 段階評価を点数化し、得点の高さにより、心理的安寧(癒し)が高いと評価した。医療秘書学科 1、2 年生全体では、各項目および合計点は体験前と比較し、t 検定有意水準 5% において有意に心理的安寧(癒し)度が高まる結果となった(図 2)。次に、1 年生と 2 年生それぞれで同様に解析した結果、1 年生では全体の結果と同様に全ての項目ならびに合計点において、t 検定有意水準 5% にて体験前と比較し、体験後に心理的安寧(癒し)が高まる結果となった(図 3)。しかし、2 年生は「この上なく安らいでいる」という項目のみに t 検定 5% 有意水準にて有意差が認められた(図 4)。

2. 大原三千院での癒し(心理的安寧)が得られた要因について

京都大原三千院での癒し(心理的安寧)が得られた要因について「苔などの植物」「地蔵」「庭園を含む建造物」「法話」「その他」からの選択回答結果は 1 年生では第 1 位因子としては、庭園を含む建造物、法話、地蔵の順に選出された。第 2 位因子として、庭園を含む建造物、第 3 位因子として、苔などの植物が選ばれた(図 5)。一方、2 年生では、第 1 位因子として、苔などの植物、庭園を含む建造物の順に選出され、第 2 位因子は庭園を含む建造物、そして第 3 位因子に地蔵という結果となった(図 5)。

次に、京都大原三千院を散策した感想についての自由記載回答をテキストマイニング解析による共起ネットワーク結果を図 6 に示す。回答者の自由記述から「自

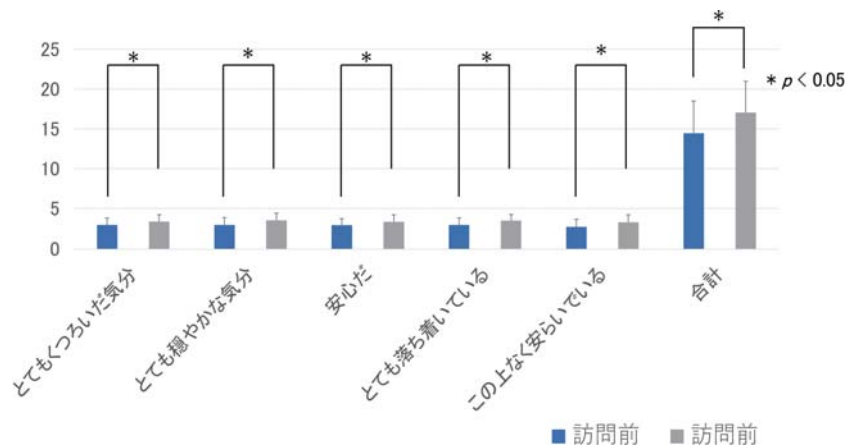


図 2 大原三千院訪問前後の心理的安寧(癒し)の 1, 2 年生全体での変化

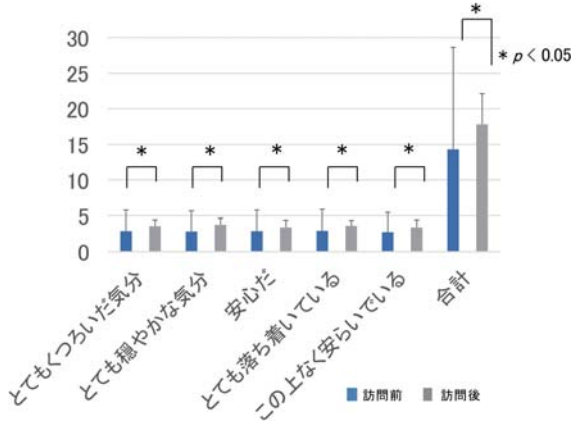


図 3 大原三千院訪問前後の心理的安寧（癒し）の 1 年生における変化

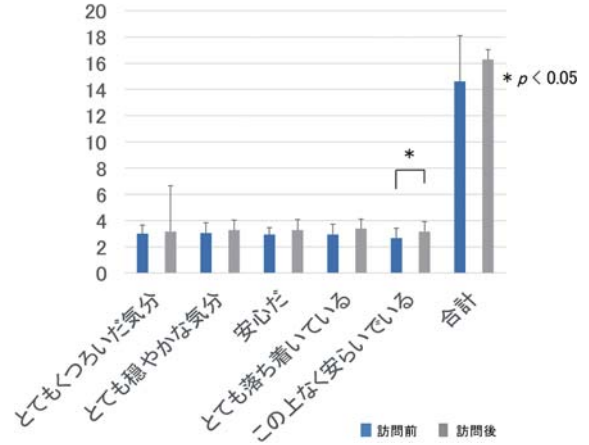


図 4 大原三千院訪問前後の心理的安寧（癒し）の 2 年生における変化

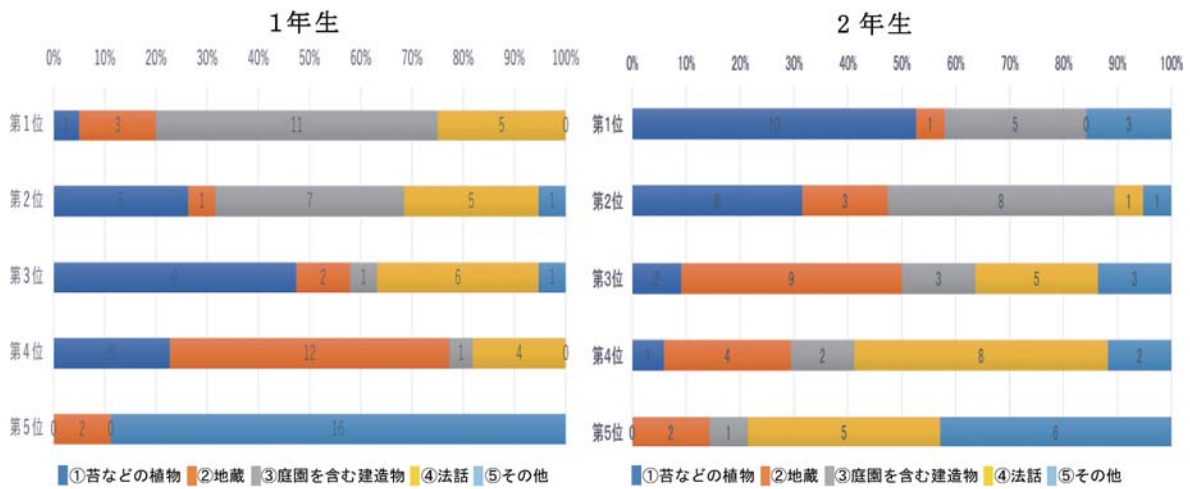


図 5 京都大原三千院における癒し因子 順位付け

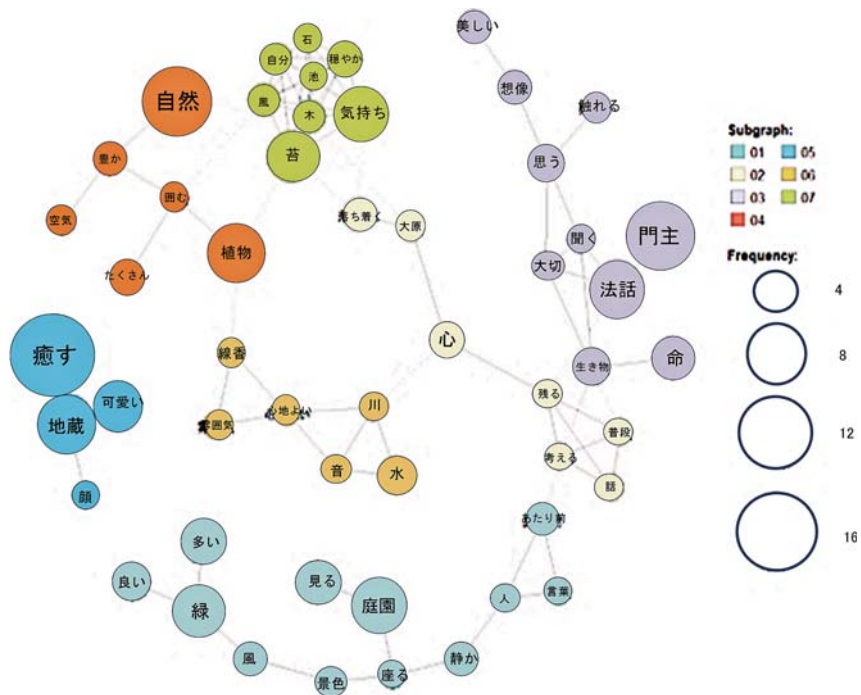


図 6 自由回答における共起ネットワーク結果

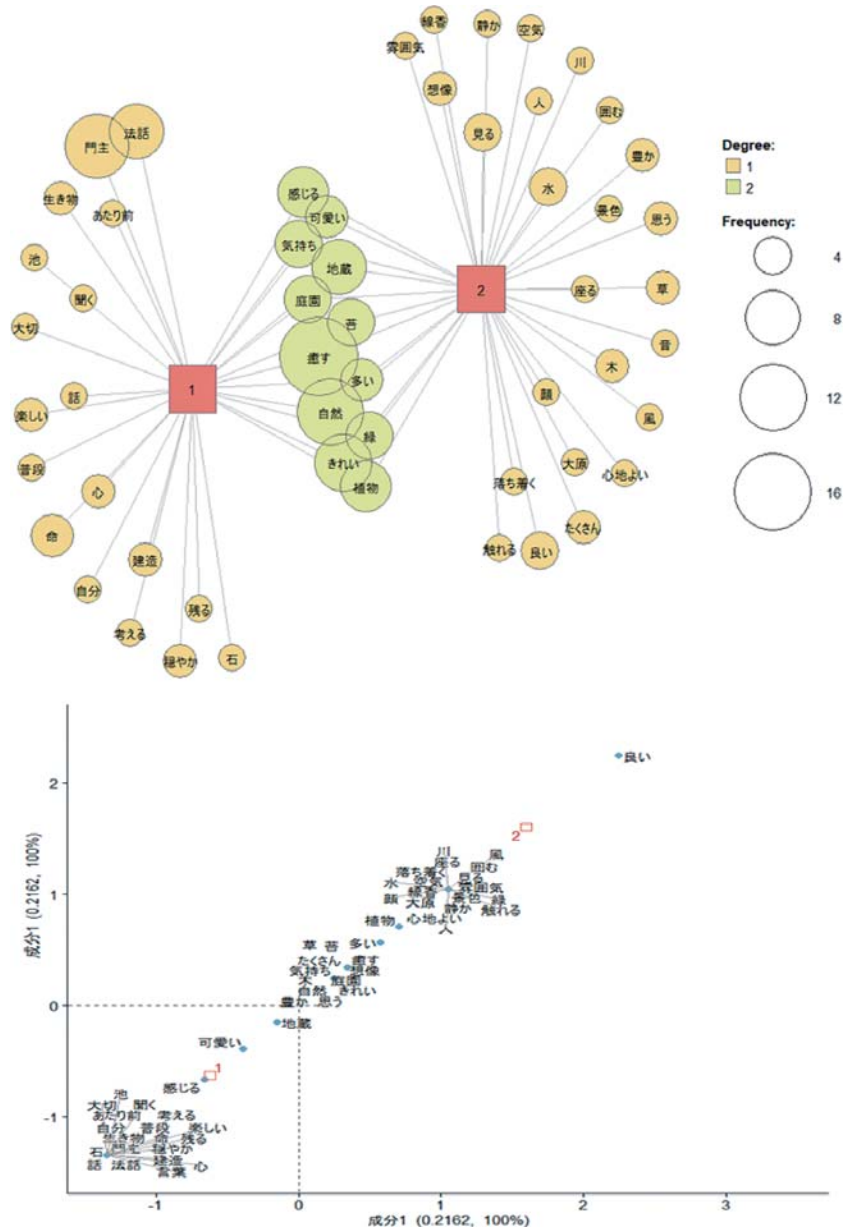


図7 対応分析における1年生と2年生の相違点

然「植物」など、「苔」「気持ち」など、「庭園」「見る」「緑」「多い」など、「門主」「法話」「命」など、「癒す」「地蔵」「かわいい」など、「水」「川」「音」「線香」など、「大原」「こころ」など、それぞれ7つのネットワークが形成された(図6)。また、1年生、2年生共通の癒し因子として「癒す」「自然」「苔」「庭園」「地蔵」「植物」などのワードが抽出された。また、対応分析の結果(図7)、1年生に特徴的なワードとして、「門主」「法話」「命」「心」などが抽出され、2年生では「音」「風」「川」などが抽出されたことにより、癒し因子については相違が認められた(図7)。

IV. 考 察

1. 京都大原三千院での癒し(心理的安静)の要因について

アンケート結果から庭園に関するワードが抽出されたことから、庭園散策により癒し(心理的安静)が得られた可能性が示唆された。また、自由回答形式アンケート結果のマイニングにより、1、2年生共通の癒し因子として、植物や苔などの庭園、そして、大原の自然に関するワードが抽出されたことから、癒し(心理的安静)の要因として、植物や自然が1、2年生共通の因子として考えられた。植物や自然が癒し(心理的安静)に繋がることはこれまでの先行研究によっても明らかとされている。

る²⁰⁻²²⁾。

一方、対応分析によって、癒し（心理的安静）要因の 1 年生と 2 年生の相違点が明らかとなった。1 年生ではアンケート結果から門主や法話によって癒し（心理的安静）が得られた結果となったが、2 年生に特徴的な癒し（心理的安静）因子として、大原の「川」のせせらぎの「音」や「風」といった自然を五感で感じるワードが抽出された結果となった。また、1 年生で特徴的な癒し（心理的安静）因子となった門主による法話については、新たな知識獲得や学習といった体験が癒し（心理的安静）と関連するという報告があることから²³⁾、1 年生は知的好奇心を満たされたことからの癒し（心理的安静）が得られた可能性が考えられた。さらに、門主による法話において、学生が参加できる簡単なゲームが実施されたことで門主と学生とが思考と行動を共有する体験を通し、門主と学生との心的交流がなされたことによる心理的満足度が得られた可能性も考えられた。

今回、アンケート調査による癒し（心理的安静）を評価した。しかし、より客観的に癒し（心理的安静）を評価するために、体験前後での生理的身体変化についても解析することが有効と考えられる。その 1 つとして、下垂体後葉から分泌されるホルモンであるオキシトシンは“幸せホルモン”や“愛情ホルモン”として知られているように、人が心理的安静を得た際にオキシトシンの分泌が増加するといわれている^{24, 25)}。しかし、オキシトシン分泌の定量的解析は被験者の唾液採取が必要であることや唾液中のオキシトシン分泌量が微量であることから、その定量が困難な場合がある^{24, 25)}。一方、血圧や脈拍は交感神経と副交感神経による自律神経の拮抗支配により、興奮時やストレス時には血圧や脈拍数が上昇し、安静時には血圧や脈拍数が低下するとされる²⁶⁻²⁸⁾。先行研究では、バイオセラピーの一種である園芸療法前後による血圧の変化に有意な差は認められなかったとの報告²⁶⁾があり、心理的变化を反映する客観的評価因子としては適していない可能性が考えられるが、脈拍数については他の報告においても心理的な変化を反映する有効な因子としての可能性が示唆されていることから²⁶⁻²⁸⁾、脈拍数の変化を捉えることが心理的变化を客観的に評価する方法として適している可能性が考えられる。今回の体験においても試験的に血圧と脈拍の変化を計測したところ、血圧は個人によって様々な変化を示したが、脈拍は庭園散策後に低下という共通の変化が認められたことから、今後は癒し（心理的安静）を客観的に評価する方法として、脈拍の変化についても解析する必要があると考える。

2. 医療秘書として患者を癒すために必要な因子はなにか

癒し（心理的安静）は心身の病的でストレスフルな状態から安らぎの健康状態への回復に寄与する状態とされることから^{14, 15)}、医療秘書は患者を治療や看護することはないが、癒し（心理的安静）を通して、患者の心身の回復に寄与することができると思われる。今回の研究結果から、庭園や大原三千院での自然に触れる体験に加えて、門主との出会いや法話など人的交流も癒し（心理的安静）の要因となることが示唆された。

特に、医療秘書は患者とのコミュニケーションの機会が多いことから^{6, 13)}、患者の心理的安静（癒し）に関与することとなると考える。また、診察室においての医師と患者との関係性は時として、対等ではなく、医師が権威の象徴として捉えられ、患者の心理的ストレスとなることがある³⁰⁻³³⁾。今回の研究においては、大原三千院での門主による法話聴講という体験での門主と学生との関係を診察室での医師と患者の関係^{30, 31)}に置き換えることができるであろう。門主による法話により、癒し（心理的安静）が得られなかった学生は門主を権威的存在として捉え、緊張状態を呈していた可能性が考えられる。このように、医師と患者との関係性から緊張状態が発生した場面において、医療秘書が患者を癒す（心理的安静）ためには、コミュニケーションが必要と考える。さらに、癒し（心理的安静）は直接的接触がなくとも、存在だけで有効であるということから^{33, 34)}、医療秘書が医師による治療や看護師による看護といった患者への接触による直接的作用は行わずとも、その存在のみで患者を癒す（心理的安静）ことができるともいえる。

V. 結 論

京都大原三千院での自然に触れる体験に加え、門主による法話など、人的交流が癒し（心理的安静）を得る要因として考えられた。医療秘書として、患者を癒すための要因として、コミュニケーションが有効であることが示唆された。

謝辞

京都大原三千院 小堀光實御門主様には医療秘書学科学生へのご法話に深謝致します。また、参拝部山本禪一氏はじめ大原三千院の方々には本学学生受け入れに際してのご高配に深謝致します。本研究におけるアンケート調査において、関西女子短期大学 医療秘書学科の学生の皆様のご協力に深謝致します。テキストマイニング解析における山本凜氏のご協力に深謝致します。本研究は令和 4 年度関西女子短期大学学長裁量経費ならびに令和 4 年度関西女子短期大学後援会研究奨励の助成を受けて実施しました。

引用文献

- 1) 島田洋子. 医療秘書の必要性とその役割における心構え. 名古屋女子短期大学紀要. 1999. 7: 49-60.
- 2) 藤原由美. 医療機関の窓口業務における医療秘書活動に関する一事例研究. 自由ヶ丘産能短期大学紀要. 2008. 41: 39-53.
- 3) 中村則子. 医療秘書が関わる業務範囲の変化について－検証のための予備調査－. 名古屋学芸短期大学部研究紀要. 2012. 9: 29-36.
- 4) 仁平征次. 秘書学より見た医療秘書の名称. 医療秘書実務論集. 2014. 4: 21-27.
- 5) 森本敦司, 西村この実. 医療秘書の資格制度に関する一考察. 東海学院大学紀要. 2015. 9: 223-230.
- 6) 島田洋子. 医療秘書の「患者接遇」における心構え. 長野女子短期大学研究紀要. 長野女子短期大学出版会. 2000. Vol.8. 149-158.
- 7) 齊藤清二. 医師と患者のコミュニケーション. 日医総研. 2005. 1-73.
- 8) 近藤保, 斎藤真紀. 医療事務スタッフのためのケア・コミュニケーション. 株式会社ウイネット. 2009. pp.8, 84. 81-99.
- 9) Street RL Jr. How clinician-patients communication contributes to health improvement: modeling pathways from talk to outcome. *Patient education and counseling*. 2013. 92(3). 286-291.
- 10) 田秀穂, 園尾博司. 医事課ワークショップを通じて育むホスピタリティマインド. 川崎医学誌. 2014. 40: 27.
- 11) 山口育子. 患者と医療者のより良いコミュニケーションを目指して. 国民生活研究. 2019. 59(2) : 81-99.
- 12) Janine W. Y. Kee, Hwee Sing Khoo, Issac Lim, Mervyn Y. H., Koh. Communication skills in patient-doctor interactions: learning from patient complaints. *Health Professions Education*. 2018. 4: 97-106.
- 13) 田中伸代, 田村久美, 山本智子, 植松章子, 清水昌美, 中村健壽, 鳥名正英. 医療秘書職の実態と今後の課題－医療機関を対象とした全国調査を中心に－. 川崎医療福祉学会誌. 2010. 19(2) : 303-317.
- 14) 中川米造. 癒しの原理. 全日本鍼灸学会雑誌. 公益社団法人 全日本鍼灸学会. 1996. 46(3). 1-2.
- 15) 中村雅彦. 医師事務作業補助者の現状と課題. 日本医療マネジメント学会雑誌. 特定非営利活動法人 日本医療マネジメント学会. 2012. 13(2). 48-53.
- 16) 福田正治. 感情と癒し－脳のストレスとの関連で－
Emotion and “Iyashi” Healing: Relation to stress of the brain. 研究紀要富山大学杉谷キャンパス一般教育 JLAS. 2010. 38. 39-54.
- 17) 岡田安功. 鴨長明の「幸福」. 静岡大学情報学研究. 2015. 20: 109-113.
- 18) 西井和夫, 棚橋美佐緒, 川崎雅史, 酒井弘. 京都観光におけるエリアイメージ構造把握のための空間布置分析. 土木計画学研究論文集. 1998. 15. 403-412.
- 19) 小松郁夫. 小中一貫校での学校改革の意識と課題－義務教育の教育経営学的考察－. 学校経営研究. 2019. 44: 3-13.
- 20) 三宅晋司, 野末知里. 自然風景写真の癒やし要素の検討－眺望・隠れ場理論とトポフィリアー. 人間工学一般社団法人日本人間工学会. 2018. 54 巻. Supplement. p.2G5-2
- 21) 高山範理, 総谷珠美, 香川隆英. 森林に対する興味と心理的癒し効果の関係 (2)－森林管理活動による自然観および関心度の変化について－. 日本森林学会大会発表データベース. 2007. 118(0), 30-30
- 22) 雨宮俊彦. 癒しの心理的構造について. *The Japan Society of Mechanical Engineers*. 講演論文集. 2012. 12-39: 401-406.
- 23) 中原久志, 上之園哲也, 森山潤. 技術科の材料加工学習における生徒の「癒し」と「ストレス」の感情状況の構造と学習意欲との関連性. 日本教科教育学会誌. 2016. 第39 巻. 第1 号. pp.1-10
- 24) Lonstein. J. S., Maguire. J., Meinschmidt. I. D. Emotion and mood adaptations in the peripartum female: complementary contributions of GABA and oxytocin. *J Neuroendocrinol*. 2014. 26(10) : 649-664.
- 25) Krol. K. M., Grossmann. T. Psychological effects of breastfeeding on children and mothers. *Bundesgesundheitsblatt Gesundheitsforschung Gesundheitschutz*. 2018. 61(8) : 977-985.
- 26) 土橋豊. 園芸活動の違いが幼児教育保育学科に属する女子短期学生の血圧、脈拍、満足度、気分へ及ぼす影響. 人間・植物関係学会雑誌. 2010. 9(2) : 13-17.
- 27) 佐藤都也子. 健康な成人女性におけるハンドマッサージの自律神経活動および気分への影響. *Yamanashi Nursing journal*. 2006. 4(2) : 25-32.
- 28) 峯松亮. リラクゼーション法の相違が身体反応へ及ぼす影響. *理学療法科学*. 2010. 25(2) : 251-255.
- 29) Auran Wang, Lin Yang, weimin Wen, Song Zhang, Dongmei Hao, Syed G. Khalid, Dingchang Zheng. Quantification of radial arterial pulse characteristics change during exercise and recovery. *J Physiol Sci*. 2018. 68: 113-120.
- 30) 前沢政次. 国立保健医療科学院 医師・歯科医師に対する継続的医学教育のための資料集. 第6章. 患者の視点に立ったコミュニケーション. 2022. <https://www.niph.go.jp/entrance/saikyouiku.htm>
- 31) 株式会社 常陽経営コンサルタンツ. 発生メカニズムを知り組織で取組む患者トラブル対応ポイント : 1-12.
- 32) 佐藤和子. 特集・看護体制と人間工学 外来患者の待合室における行動調査の試み. *人間工学*. 1985. 21(4). 185-191.
- 33) 久保成子, 板垣浩一, 中村めぐみ, 寺本松野, 中山洋子, 筒井真優美. 癒しの概念と看護実践. *Journal of Japan Academy of Nursing Science*. 1997. 17(2). 18-24.
- 34) 串田一樹. 働き方改革と多職種連携. *日本プライマリ・ケア連合学会誌*. 2022. 45(2) : 41.

付録

10月4日(火) 京都大原三千院を訪ねて
質問項目について回答してください。

質問事項		回答事項 (当てはまる項目を囲ってください)				
1	大原三千院へ出発する前のあなたの気分を教えてください	回答事項 (当てはまる項目を囲ってください)				
	1) とてもくつろいだ気分	全然そう思わない	少しはそう思う	そう思う	とてもそう思う	非常にそう思う
	2) とても穏やかな気持ち	全然そう思わない	少しはそう思う	そう思う	とてもそう思う	非常にそう思う
	3) 安心だ	全然そう思わない	少しはそう思う	そう思う	とてもそう思う	非常にそう思う
	4) とても落ち着いている	全然そう思わない	少しはそう思う	そう思う	とてもそう思う	非常にそう思う
	5.)この上なく安らいでいる	全然そう思わない	少しはそう思う	そう思う	とてもそう思う	非常にそう思う
2	あなたは京都大原三千院を訪ねて、どのように感じましたか？	回答事項 (当てはまる項目を囲ってください)				
	1) とてもくつろいだ気分になった	全然そう思わない	少しはそう思う	そう思う	とてもそう思う	非常にそう思う
	2) とても穏やかな気持ちになった	全然そう思わない	少しはそう思う	そう思う	とてもそう思う	非常にそう思う
	3) 安心した	全然そう思わない	少しはそう思う	そう思う	とてもそう思う	非常にそう思う
	4) とても落ち着いた	全然そう思わない	少しはそう思う	そう思う	とてもそう思う	非常にそう思う
	5.)この上なく安らいだ	全然そう思わない	少しはそう思う	そう思う	とてもそう思う	非常にそう思う
3	京都大原三千院で癒されたのはどの要因からかを最も重要な要因から順に第1位から第5位まで①-⑤にて答えてください。	第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
	① 苔などの植物					
	② 地蔵					
	③ 庭園を含む建造物					
	④ 法話					
	⑤ その他(具体的に記入してください)					
4	京都大原三千院で最も癒された要因について、具体的に記してください。					