

研修報告書

理事長



所属長



所 属	看護課	職種	ケアワーカー	氏名	池田 真希子
期 間	平成 16 年 6 月 26 日	～	平成 年 月 日		
出張目的	患者本位の医療接遇・選ばれる病医院づくり				
出張先	青森 アウガ5F				
研修要旨（プログラム毎に）	研修に関する考察（プログラム毎に）				

患者本位の医療接遇 “コミュニケーションが、病医院のサービスを定める”

今、時代は「選別から淘汰・再編成へ」さらに「個の選別」と転換しています。
医療機関でも「医師中心の医療から患者本位のサービスへ」が、強く求められていますが、現実を見ると「時代への意識」改善はみられるものの、残念ながらその後続く医療現場での実践力の弱さ、とりわけコミュニケーション力に起院する各部署での患者対応の不徹底さが、病医院全体のサービスレベルをさげています。

I. まずは、意識改革

- ・ 医療受給関係の現状を知る
- ・ 選ばれる病医院づくりの必要性

II. 患者の求める患者本位の医療とは

- ・ 医療接遇の重要性とそのポイント
- ・ 接遇とは気持ちの通った双方向のコミュニケーション
- ・ 接遇は心と体をフルに使ったコミュニケーション

III. 病医院全体の実践がすべて

身だしなみの三原則は「清潔、上品、控えめ」です。

チェック項目・ポイント（女性）

1. 髪

- ・ 清潔にしていますか。（フケ、においはありませんか）
- ・ 手入れをしていますか。茶髪は適当ですか。
- ・ 仕事がしやすい髪型ですか。
- ・ 髪留め、ゴムなどヘアアクセサリが目立ちすぎませんか。
- ・ 前髪が目にかかっていますか。

2. 化粧

- ・ 肌の手入れをしていますか。
- ・ 清潔で健康的な感じを与えていますか。
- ・ 口紅やアイシャドーが濃すぎませんか。
- ・ 体臭、口臭には気をつけていますか。香水の匂いは強すぎませんか。

3. 手足

- ・ いつも清潔にしていますか。
- ・ 爪が長すぎたり、マニキュアが濃すぎたりしていませんか。
- ・ 手足のむだ毛は目立っていませんか。

4. 服・ユニフォーム

- ・ 手入れはされていますか。

- ・しみ、ほつれ、汚れなどはありませんか。
- ・制服を崩して着ていませんか。
- ・ストッキングの破れ、たるみ、デンセンはありませんか。

5. 靴

- ・汚れていませんか。きちんと磨かれていますか。
- ・かかとがすり減っていませんか。かかとを踏みつけていませんか。
- ・色や型は適当ですか。(つっかけ、サンダルは見苦しい)

6. その他

- ・ポケットにいっぱい物を詰めこんでいませんか。
- ・余分なアクセサリはつけていませんか。

チェック項目・ポイント(男性)

1. 髪

- ・清潔にしていますか。(フケ、においはありませんか)
- ・きちんと刈ってあり、前髪が目にかかっていますか。
- ・寝ぐせはありませんか。

2. 顔

- ・髭の剃り残しや、鼻毛が見えていませんか。
- ・歯はきれいですか。(口臭、タバコの臭いに気をつけていますか)
- ・目は充血していませんか。メガネは汚れていませんか。

3. 手足

- ・いつも清潔にしていますか。
- ・爪は伸びていませんか。

4. ワイシャツ

- ・襟や袖口が汚れていませんか。
- ・袖口のボタンを留めていますか。袖まくりはしていませんか。
- ・色、柄は適当ですか。
- ・ワイシャツがはみ出したりしていませんか。

5. ネクタイ

- ・曲がったり結び目がゆるんでいませんか。
- ・しみ、汚れはありませんか。

6. 上着・ユニフォーム

- ・肩のフケ、全体的な汚れはありませんか。
- ・ボタンが取れかかっていますか。
- ・ポケットが膨らむほど、物を詰めこんでいませんか。

7. ズボン

- ・プレスしていますか。膝がでていませんか。
- ・ベルトの色やバックルが合っていますか。

8. 靴下・靴

- ・靴下がずり落ちていませんか。
- ・靴下の色や柄が派手ではありませんか。
- ・靴はきちんと手入れしていますか。
- ・かかとがすり減っていませんか。

・靴の色や形は適当ですか。

<効果的なコミュニケーションのために>

1. 相手に温かい関心を寄せ、相手の立場に立ってしっかりと話を聞く。
2. 相手のボディランゲージを、注意深く読み取る習慣を。
3. 明るく話す。
 - (1) 歯切れの良い言葉で、誠意を持って話す。
 - (2) 早口にならないよう、落ち着いて話す。
4. クッション言葉を用いる。
 - (1) 恐れ入りますが(たいへん恐縮ですが)
 - (2) 失礼ですが(失礼とは存じますが)
 - (3) ご面倒をおかけしますが
 - (4) 申し訳ございませんが
 - (5) お手数ですが
 - (6) お差し支えなければ
5. 命令形は依頼形に直す。
6. 肯定的な表現をする。
7. わかりやすく話す。
 - (1) 語尾が強くなったり、切り口上にならないよう優しく話す。
 - (2) 漢字より、和語を活用して優しく話す。
 - (3) 話の目的をつかんで、簡潔明瞭(5W1H)に分かりやすく話す。
 - (4) 曖昧な表現はさけ、具体的に易しく話す。
8. 相手に敬意を表わす、丁寧な言葉遣いを心掛ける。
9. 表情豊かに笑顔を忘れず、相手の目を見て話す。
10. 姿勢良く、感じの良い態度を心掛ける。

<表情訓練>

1. 目・眉
 - ① 静かに目を閉じ、心を落ち着かせる。
 - ② パッチリ目を開け、右→左→上→下→ぐるっとまわす。
 - ③ まぶたに力を入れ、しっかり閉じる。
 - ④ ①～③を繰り返す。
 - ⑤ びっくりした表情で目と眉をあげる。
 - ⑥ 困った時の表情で眉間に力を入れる。
2. 口・頬
 - ① 発音も兼ねて、[アーエーイーウーエーオーアーオー]と大きく口を開ける。
 - ② 唇を閉じ、頬をふくらませる。
 - ③ ②のまま口を左右にすばやく動かす。
 - ④ 口の端を強く吸う要領で頬をひっこめる。
 - ⑤ 口の端を横に引く→口先をとがらせるを繰り返す。
3. あご
 - ① 下あごを左右に動かす。
4. 鼻
 - ① 小鼻を一挙につりあげる。(嫌な臭いを嗅いだ時のように)

<お辞儀>

1. 会釈(15度) 2. 敬礼(30度) 3. 最敬礼(45度)

「ポイント」

- ・ 正しい姿勢から
- ・ 肩の力を抜いて
- ・ 相手の目を見てにこやかに
- ・ 背筋はまっすぐに
- ・ 腰から上体を倒すように
- ・ 早さに注意
- ・ 深さはTPOに応じて
- ・ 両手の位置は男性は体側にまっすぐ、女性は前で自然に重ねる

「悪い例」

- ① かかとが開いていたり②頭や首だけぴよこんと下げたり③へっぴり腰やお尻をつきだしたり…



こんなお辞儀は美しくありません

感じの良い対応用語（病院編）

- ①おはようございます
- ②こんにちは。こんばんは。
- ③いらっしゃいませ。
- ④どうなさいましたか
- ⑤〇〇様でいらっしゃいますね
- ⑥診察券をお持ちですか。はい、お預かりいたします。
- ⑦お待ちいたしておりました。
- ⑧どうぞ（〇番診察室に）おはいりください。
- ⑨（大変）お待たせいたしました。
- ⑩どうぞ、こちらの椅子にお掛けください。
- ⑪お痛みですね。お辛いですね。よく我慢なさいましたね。
- ⑫どうぞ お楽になさってください。
- ⑬何かお聞き忘れはありませんか。ご質問はないですか。
- ⑭お疲れ様でした。お大事になさってください。
- ⑮〇〇検査室はこちらです（あちらです）
- ⑯診察まであと〇人の方がいらっしゃいます。
- ⑰もう少し（あと〇分くらい）お待ち頂けますか。
- ⑱お疲れ様でした。本日の検査はこれで終わりです。
- ⑲検査結果は担当の〇〇先生からご説明いたします。
- ⑳次回は、〇日〇曜日〇時です。お忘れにならないように、お待ちしております。
- 21 会計は1階受付の隣です。お大事になさってください。
- 22 お疲れ様でした。本日は〇と〇で〇〇円になります。
- 23 〇〇円、お預かりいたします。おつり〇円です。お確かめください。
- 24（ありがとございました）お大事になさってくださいませ。

感じの良い電話対応（病院編）

- ①はい、〇〇病医院です。
- ②お待たせいたしました。〇〇病医院です。
- ③お名前をお聞かせいただけますでしょうか。
- ④失礼ですが、どちら様でしょうか。
- ⑤申し訳ありませんが、もう一度お名前をお聞かせ願えますでしょうか。
- ⑥どのようなご用件でしょうか。
- ⑦誰にご用でございますか。
- ⑧お電話が遠いようですが。
- ⑨ただいま、担当の者とかかりますので、少々お待ちください。
- ⑩ただいま、院長におつなぎいたしますので、少々お待ちください。
- ⑪私ではお話が分かりかねますので、良く分かる者が、かわって承ります。
- ⑫〇〇は、ただいま休憩に入っておりますので、呼んで参ります。少々お待ち願えますか。
- ⑬〇〇は、ただいま席を外しております。戻り次第お電話させる様申し伝えます。
- ⑭申し訳ございません。〇〇は、もう帰宅いたしました。
- ⑮申し訳ございません。〇〇は、本日お休みを頂いております。
- ⑯ただいま診察中で、手が放せないようですので、後ほどこちらからお電話いたします。
- ⑰ただいま診察中ですが、お急ぎでしょうか。
- ⑱お差し支えがなければ、私が代わって承ります。―はい、そのように申し伝えます。
- ⑲はい、お電話かわりました。看護婦の〇〇です。
- ⑳お大事にどうぞ。
- 21 お待ちしております。
- 22 こちらの場所はおわかりですか。
- 23 ファックスをお持ちでしたら、地図をファックスいたしますか。

<好感度チェック>

感じの良い対応は、普段のあなたの言動から自然に出てくるものです。
さあ、あなたの好感度をチェックしてみましょう。

- 1、朝、「おはよう」と家族・同僚に明るく声を掛けていますか？
- 2、朝、電話を受けた時は、「おはようございます」と挨拶しますか？
- 3、家庭で「いってまいります」・「ただいま」・「いってらっしゃい」・「おかえりなさい」と元気に挨拶していますか？
- 4、ご近所の方・知人とすれちがうとき、会釈と笑顔をおくっていますか？
- 5、人の間をすりぬけるとき「失礼します」と声をかけていますか？
- 6、何かしてもらった時に、「ありがとうございます」とすぐにいえますか？
- 7、呼ばれた時、さわやかに「はい」と返事ができますか？
- 8、「いただきます」・「ごちそうさまでした」が習慣になっていますか？
- 9、「申し訳ございません」と素直にいえますか？
- 10、人より先に帰宅する際、「お先に失礼します」と挨拶していますか？

<総括>

個々が病院等を指名、選ぶようになった今、何が選ばれる基準になるのかと考えると病院関係者の接遇が重要になってきます。

今回のセミナーで患者様が求めるものとして、気持ちよく医療を受けたい、納得して医療を受けたい、安心して医療を受けたいとありました。その為にはやはりスタッフの接遇が大きく関わってきます。

患者様のアンケートの中に「話した内容よりも行動、態度が印象に残る」というのがありました。言葉遣いはもちろん、患者様と接していない時の態度、行動にも気をつけていかなければならないものだと感じさせられました。はじめて病院に来られた患者様へは言葉だけでは正しく伝わる事が難しいという話もありました。場所の説明の時は手をそえる等のジェスチャーがあると親切であり、きちんと相手にも伝わるとの話もありました。前にもあげたように、話よりも行動が印象に残ると言う事がどれだけ重要か、今回のセミナーへ参加して感じました。わたしにとって、今までの自分の接遇に足りない物はと改めて感じさせてくれる良いきっかけとなりました。今回学んだ事を今後の接遇に活かして行きたいと思います。