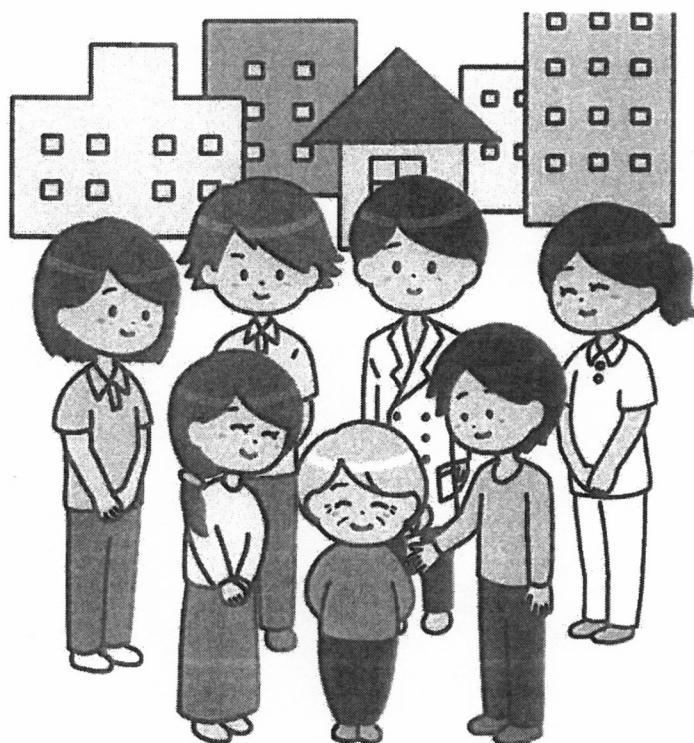


接遇マニュアル



柏崎総合医療センター

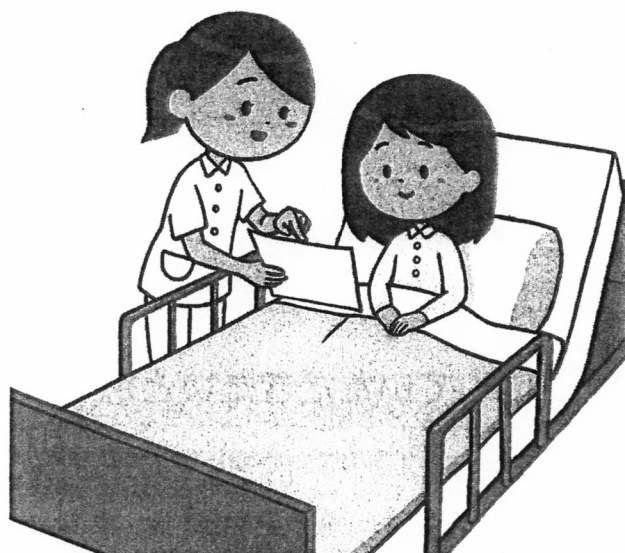
2025年3月

●病院の理念●

* 患者さんが最善の医療を受けられるように努力します。

* 温もりのある医療を提供します。

* 患者さんの知りたいと思う気持ちを大切にします。



“接遇マニュアルの作成にあたって”

現在の医療において最も大切にされている項目として、“癒しの医療”があります。医療技術の進歩により現在はむずかしい病気の治療も可能になってきました。しかし、高度な医療を患者さんに提供できるようになった代わりに、人への温かい思いやりが失われてきているように思われます。その結果として、患者さんと医療関係者との人間関係が上手く行かなくなり、本当の意味での良い医療を提供することが難しくなっています。医療上大切なことは、“どんな病気を持った患者さんか”ではなくて、“どんな患者さんが病気になったのか”を把握して、より良い人間関係を作り上げることです。この現在の医療の危機を改善する一つの方策が接遇にあります。患者さんとの信頼関係を作り上げるには、まず患者さんとの最初の出会いでの対応が大切です。それに最も必要な行動が接遇です。現在の最善の医療を患者さんに提供するツールは、接遇にあります。職員の皆さんは、このマニュアルを読破されて、内容をしっかりと頭の中に組み込んで、自然に行動に表れるようにしていただきたいと思います。

1 接遇・マナー基準

「身だしなみ」「あいさつ」「表情」

- ① 清潔感ある“身だしなみ”に気を配る
- ② コミュニケーションの第一歩である“あいさつ”は職員から先に届ける
- ③ 患者さんが安心感を得られる“表情”に気を配る

患者さんへの配慮と仕事への心構えとして、一日の業務の前に同僚とお互いの身だしなみ点検を行いましょう。また、患者さんから声をかけられる前にあいさつの言葉を届けましょう。離れたところからのあいさつはちょっとした“会釈”、“ほほえみ”だけでも気持ちを伝えましょう。組織で作る笑顔は必要ありません。“ほほえみ”だけでも気持ちは十分伝わります。患者さんの顔をきちんと「見て」、温かな思いやりの表情を届けましょう。

「対応態度」

- ① 患者さんと話をする時（話を聞く時）は必ず顔（目）を見て対応する
- ② 業務をしながらの言葉がけは相手に届かない（“ながら対応”はしない）

患者さんの受け取る心理に配慮しましょう。患者さんに対して“職員がきちんと自分を受け入れて対応してくれている”という印象を与えるために対応のポイント、ポイントで患者さんの顔（目）を見ることを怠ってはいけません。また、何かをしながらの対応は患者さんに“無視された”という印象を与えます。声をかけられたら作業の手を止め、きちんと患者さんに向き合って対応しましょう。向き合うことが不可能な場合は、手はそのままでも一瞬だけでも顔を患者さんに向けて、気持ちを届けることが大切です。そして、対応の最初と最後は必ず患者さんに向き合いましょう。

「説明・理解」

- ① 場所や手順などの“案内”は患者さんの分かりやすさに気を配る
- ② 対応の最後には必ず相手が理解したかどうか確認する

言葉だけの“案内”は分かりにくいものです。特に初めての患者さんや高齢の患者さんにはゆっくりとした説明とともに“目”、“手”、“体”を使って分かりやすく伝える努力が必要です。ただし、言いつばなし、伝えつばなしの説明はトラブルのもとです。患者さんが本当に理解したかどうか、そして納得したかどうかをきちんと表情を「見て」確認することが大切です。

「まわりの目・耳への配慮」

- ① 職員同士の私語やくだけた様子は患者さんに不快感を与える（場所をわきまえる）
- ② 多くの患者さんから「見られている」「聞かれている」という意識を持って行動する

業務が一息ついた時などは気がゆるみがちですが、患者さんの気持ちになれば職員同士のあまりリラックスした様子を見せるのは考えものです。

仕事での職員同士のちょっとしたコミュニケーションは短時間に、小さい声で、なるべく言葉より目や表情で行うことが好ましいでしょう。

また、患者さんは職員の自分に対する対応だけでなく、組織内の職員の様子でもいろいろなことを判

断します。立っている姿、移動している姿、作業している姿まで「見られている」「聞かれている」という意識が緊張感を生み、職員自身の動作を正す役目をしてくれます。

「物の渡し方・言葉添え」

- ① 患者さんに物を渡す時は「相手の受け取りやすさ」に配慮する
- ② 患者さんとの応対の中で職員がとる動作には必ず言葉を添える

物を渡す時の配慮として、患者さんの受け取りやすい位置まで持っていく（目の前に突き付けない）、確かに受け取ったか（それで間違いはないか）確認すること。そして動作だけでなく言葉を添えることも大切です。患者さんとの応対中、確認のために席を外す時、また何かを受け取る時、渡す時、あるいは患者さんの体に触れる時など、何も言わずに行動することは患者さんを戸惑わせることになります。“お調べしてまいります”、“お預かりします”、“どうぞ〇〇です”、“血圧を測ります”などの言葉を必ず添えましょう。

「謝罪の姿勢」

- ① 患者さんを「待たせた」ことへの配慮の言葉は表情、態度など全身で気持ちを込めて届ける

患者さんは“待たされる”ことに対して非常に敏感です。職員はたとえ自分のせいでもなくとも、また仕方のないことであっても組織の一職員として「長い時間お待たせして申し訳ございません」という意識を持って気持ちを伝えることが大切です。

「聞く姿勢」

- ① 患者さんの話を聞く時は、聞いている姿勢をきちんと示す
- ② 患者さんによって（相手によって）応対に差をつけない

患者さんの話や訴えは単に耳で聞くのではなく、“受け止める”ことが大事です。たとえ患者さんの間違いや勘違いであっても、また組織として要望に応じられないことであっても、途中で話の腰を折らずいったんは最後までしっかり聞くこと。そしてうなずく、相槌を入れるなど聞いているという姿勢を表現することが“受け止める”ということです。

さまざまな患者さんの状態に配慮して相手に合わせた応対をすることは、他の患者さんからは職員の“思いやり”として好感を持たれますが、相手によって明らかに区別した応対をすることは他の患者さんにとって気持ちの良いものではありません。特に顔なじみの患者さんと初めての患者さんの応対には気をつけましょう。より配慮しなければならないのは入院間もない患者さんです。

「言葉づかい」

- ① “馴れ馴れしい言葉”、“子供扱いした言葉”、“指示的な言葉”は使わない

丁寧な言葉づかいは、時には患者さんに距離を感じさせることもあります。また、患者さんの中にはより親しみを求める人もいます。しかしそれは、患者さんとの関わりの中で分かるもので、少なくとも初めての患者さんには相手を“尊重した”言葉づかいをしましょう。距離感を感じさせないためには柔らかさ、明るさ、スピードなど言い方に気をつけること。そして、親しみは言葉より表情で表しましょう。

「プラスαの配慮」

- ① 患者さんの年齢や状態に合わせたプラスαの配慮を心がける

高齢で耳の遠い方、足が不自由な方、具合の悪そうな方などに対して、話す声の大きさ、スピード、あるいはこちらから患者さんのところに行く、配慮の言葉がけをするなど相手に合わせたプラスαの“思いやり”が患者さんの信頼・満足につながります。

「まわりへの配慮」

- ① 患者さんのご家族の感情にも配慮する

付き添いのご家族は患者さん以上に職員の対応をよく見ています。そして、その組織を判断しています。患者さん一人一人を“尊重”した対応をすることがご家族の感情を配慮したことにつながるのです。

「電話での対応の仕方」

- ① 私用電話や、長電話はしない
- ② 個人情報の漏洩に気をつける

・電話をかける前	相手先の番号、所属、氏名を再度確認。 筆記用具を準備しておく。 話す要点をまとめておく。 必要な資料はそろえておく。
・電話をかけるとき	まずこちらから名乗り、先方を確認する。 相手が出たら、再び名乗り、要件は要領よく話す。 終わりの挨拶をはっきりする。 受話器は相手が切ってから静かに置く。
・電話がかかってきたとき	ベルが鳴ったら早めにでる。 所属、氏名を名乗る。 相手を確認し、要件は正確に聞き取り、復唱し、できるだけメモを取る。 自分の権限外のこと、または判断しかねることは、係り、又は上司に取り次ぐ。 調べる時間がかかる場合は、こちらからかけなおすよう伝える。 伝言の場合、正確にメモを取り、必ず早めに報告する。 伝言を受ける場合は、必ずもう一度自分の名前を名乗る。 相手を待たせる場合は、保留ボタンを押すか受話器の口に手を当て取り次ぐ。
・電話を取り次ぐとき	相手を待たせぬように迅速に取り次ぐ。 「少々お待ちください」と言って、本人に取り次ぐ。 受話器は静かに置く。 同姓のものがいる場合は、相手から本人を特定できる情報（下の名前など）をお聞きし、確認する。 名指し人が不在の場合、緊急か否か確認し、その旨をのべ、予定を知らせる。 *例「〇〇は、席を外しております、〇〇ころ戻る予定です。」など。

2 清潔感ある身だしなみ

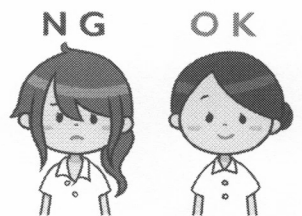
身だしなみを整える理由「医療従事者として安全を確保するため」「患者さんに安心感を与え、信頼関係を築くため」「職場の雰囲気づくりのため」です

「見だしなみ」のポイント

【ヘアスタイル】

ヘアスタイルは見た目の印象を大きく左右します。医療現場にふさわしく、衛生的で清潔感があること。また、患者さんが安心してコミュニケーションがとれるよう、顔が見えるようにしましょう

- ・派手なヘアカラー・インナーカラーはしない
- ・髪が肩にかかるくらいの長さはまとめて肩にかからないようにする
- ・顔周りの髪や前髪が垂れて患者さんに当たらないようにする（ピンで留めるなど）
- ・ヘアアクセサリは安全で衛生的なものにする



【メイク】

- ・健康的なナチュラルメイクにする
- ・ひげは整える（N95 マスクやサージカルマスクの機能に影響しないように剃る）

【ユニホーム】

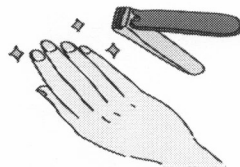
- ・汚れ・しわが目立たない
- ・裾丈は適当な長さにする
- ・名札は見えやすくする
- ・下着やインナーが透けない



【爪】

ながい爪や装飾品の多いネイルは菌や汚れが落ちにくく患者さんの感染リスクが高まる他に、患者さんを傷つけてしまう可能性があります

- ・伸びすぎていない
- ・マニキュア・ジェルネイルはしない



【アクセサリ・香り】

化学療法や妊婦さんなど香りで具合が悪くなることがあります

- ・強い香りの香料や柔軟剤など避ける
- ・破損や落下しやすいアクセサリは避ける
- ・結婚指輪・時計は清潔操作時に外す



【靴・靴下】

- ・派手な色や柄の靴・靴下・ストッキングは避ける
- ・防災上から安全で動きやすい靴を推奨する
- ・汚れや破損がある場合は速やかに交換する



3 正しい姿勢と態度

正しい姿勢は健康で明朗なイメージをつくり、仕事を進める上での基本でもあります。また患者さんに対しても安心感と信頼感を与えるものですから、普段から自分の姿勢や態度には十分気を配りましょう。

3-1 立っているときの姿勢

- ・頭の上をひっぱられるような感じで背筋を伸ばす
- ・目線はまっすぐに（優しく・安心感のある表情で）
- ・あごは引く
- ・首はまっすぐに
- ・肩の力は自然に抜く
- ・手は軽く前で組む（女性の場合）、ズボン横の縫い目に合わせる（男性の場合）
- ・かかととはつけ、つま先は10cmほどあける（女性の場合）
- ・肩幅より少し狭いくらいにあげ、安定感を保つ（男性の場合）



3-2 座ったときの姿勢

椅子に腰掛ける姿勢は状況や場所、または椅子の形態などによっても多少変化します。しかしどのような場所であっても「腕組み」・「足組み」・「貧乏ゆすり」・「肘付き」は厳禁です。

4 チェックリスト

自分のマナーを一度振り返ってください。

- ☐ 身だしなみには細心の注意をしていますか？
- ☐ あいさつは自分からするよう心掛けていますか？
- ☐ 自分の感情ではなく、常に相手に安心感を与える表情をしていますか？
- ☐ 相手と話をするときはきちんと目を見て応対していますか？
- ☐ 「ながら応対」をしないよう心掛けていますか？
- ☐ 場所、手順説明など、相手が分かりやすいように配慮していますか？
- ☐ 説明の後には相手が理解されたか確認していますか？
- ☐ 職員同士の私語を慎むよう気をつけていますか？
- ☐ 「見られている」という意識を持って行動していますか？
- ☐ 相手に物を渡すとき、受け取りやすさに気を配っていますか？
- ☐ 応対のなかで「言葉添え」をするよう気をつけていますか？
- ☐ 相手をお待たせしてしまったとき、表情・態度・体全身でお詫びをしていますか？
- ☐ 相手の話を聞くと、受け止める姿勢をとっていますか？
- ☐ 相手に対し、「馴れ馴れしい言葉」「子供扱いした言葉」「指示的な言葉」を使わないよう気を付けていますか？
- ☐ 相手の年齢、状態に合わせた「プラスαの配慮」を心掛けていますか？
- ☐ 相手によって、自然に応対の差をつけていませんか？
- ☐ 応対している患者さん以外のまわりの患者さんにも配慮していますか？
- ☐ 患者さんのご家族の感情にも配慮していますか？