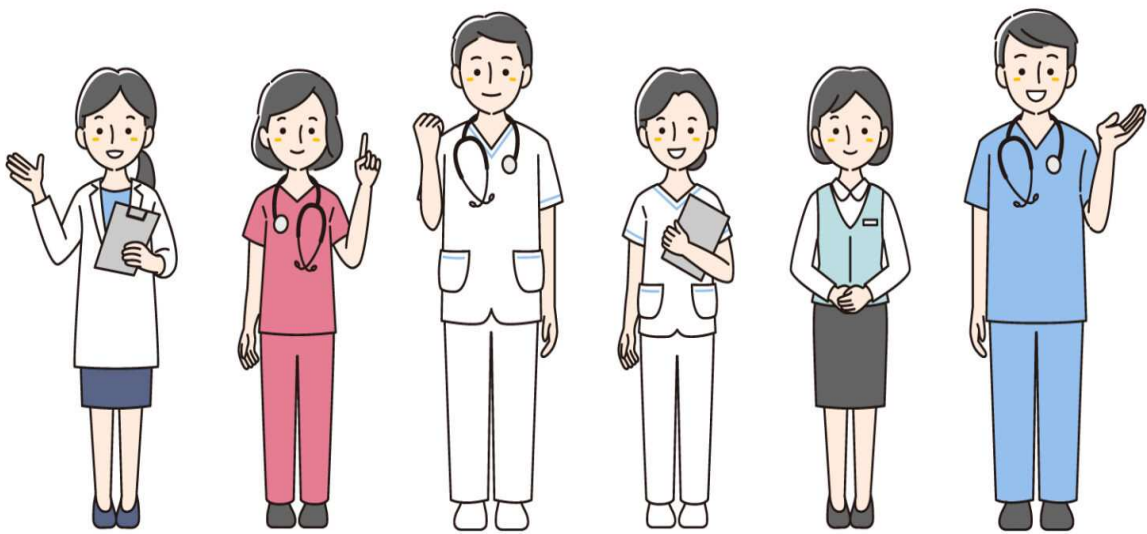


接遇マニュアル



柏崎総合医療センター

2018年11月制定

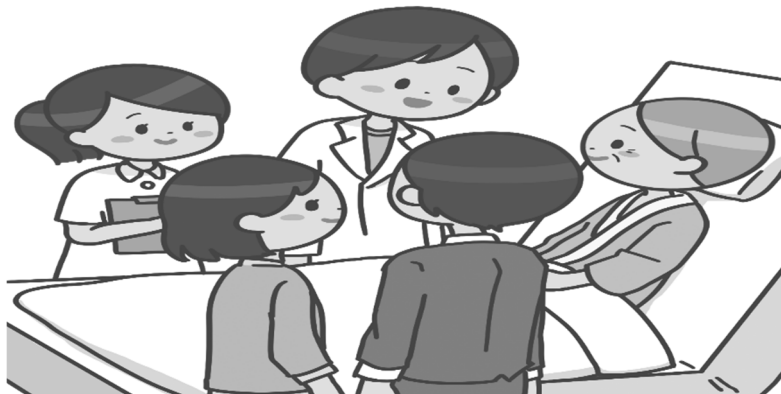
2026年4月改訂

●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”

医療接遇の目的は、過剰な「おもてなし」ではなく、不快な思いをせずに安心して治療が受けられる環境を提供することです。医療は患者・家族と医療者が協力して病気を治していく協働作業です。専門家としての姿勢を持ちつつ患者を尊重し、対等な関係の中で信頼関係を築くことが求められます。

医療現場で求められる接遇には、基本となる「5原則」があります。スタッフ個人の性格や資質に任せるものではなく、組織として求められる「技術」として捉えることが大切です。

医療接遇の基本5原則には

「身だしなみ」「あいさつ」「表情」「態度」「言葉づかい」

があります。

1「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）

- ヘアアクセサリー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
- 下着やインナーが透けない

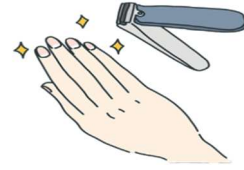


- 名札は定位置（胸部）に見えやすくする。（名札に輪ゴムをかけない）

【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



【アクセサリー・香り】

化学療法や妊婦さんなど香りで具合が悪くなる場合があります。

- 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ーは避ける
- 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



2「あいさつ」

あいさつは患者さんに気づいているという、こちらからのシグナルになりコミュニケーションのきっかけにもなります。

- コミュニケーションの第1歩である“あいさつ”は職員から先に届ける
- 患者さんの症状や年齢にあわせたあいさつを心がける

3「表情」

マスクを着用中は口元の笑顔がみえにくくなります。そのため、目元の表情が大切です。口角をあげると声ははっきりして、マスクで隠れていても自然な笑顔が伝わります。また、相手の目を見て話すと、相手の患者も安心を感じやすくなります。状況に応じて表情を使いわける配慮も必要です。

- 患者さんが安心感を得られる“表情”に気を配る

4「態度」

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”ということが伝わるように、患者さんの顔・目を見るという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休め、患者さんに向き合って対応しましょう。そして、患者さんの表情に注意して丁寧な態度とプライバシーに配慮した対応を心がけましょう。

- 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
- 業務をしながらの“ながら対応はしない”
- 患者さんの表情に注意し、検査や介助時には必ずこれから何をするか声をかける
- スタッフ同士で話す際、声のボリュームに注意する



5「言葉づかい」

適切な敬語を使うことはもちろん、専門用語ばかりをならべて話すのではなく、相手に分かりやすく伝える言葉を選ぶこと。耳の不自由な患者さんへ説明する際など、声のトーンやスピードに配慮し丁寧な話し方を心がけましょう。また、患者さんや職員間に対しても家族や友達同士のようない口調は望ましくありません。相手を敬い、状況に合わせた言葉づかいをするよう心がけましょう。

- 相手を敬い、分かりやすく、状況にあわせた言葉づかいを心がける