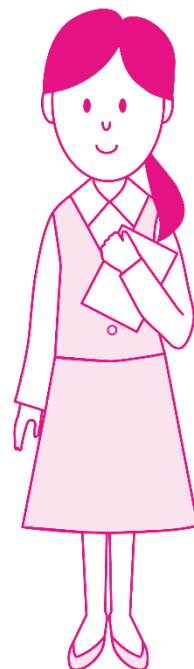




Lesson 1

マナー・接遇

医療事務員の重要な仕事の一つに「患者対応（受付・窓口業務）」があります。医療機関を訪れる患者さんは「痛み」や「不安」「辛さ」を抱えている方がほとんどです。そのような方たちに最初に接し、医療機関の第一印象を左右するのが医療事務員です。医療事務員として働く上で、一般的な社会人のマナーは、もちろん、医療機関の一員としてのマナーも求められます。Lesson1では、それらのマナーや、患者さんに対する接し方・関わり方を学び、医療機関で求められる人材になりましょう。



第1章

◆ マナー



仕事を円滑に進めるために、また、よりよい人間関係を築くため、マナーは必要不可欠です。

特に医療機関では、他の医療従事者とともに、患者さんへの診療・治療に専念できる「**チーム医療**」体制が必要であり、何より、**チームワーク**や**日ごろからのコミュニケーション**が求められます。**上司や部下（タテの関係）だけではなく、同僚や、他の医療従事者（ヨコの関係）との信頼関係を築き**、周囲と良好な人間関係を保つよう互いに努めることが大切です。

I

医療機関で働く様々な職種

職種	役割
医師	診療や薬の処方等を行う
保健師	保健指導を行う
助産師	分娩介助や妊婦・褥婦・新生児の保健指導を行う
看護師・准看護師	患者の療養上の世話や診療の補助を行う
看護助手	チーム医療スタッフの一員として、看護師の補助的業務を行う
理学療法士（Physical Therapist：PT） 作業療法士（Occupational Therapist：OT） 言語聴覚士（Speech-Language-Hearing Therapist：ST）	リハビリテーションを担う
臨床検査技師	医師の指示に従って、患者の血液や尿、便、脳波などを検査する
薬剤師	薬事衛生を司る
医療ソーシャルワーカー（MSW）	病気になった患者や家族を社会福祉の立場からサポートする

2

就業中のマナー

✓さわやかな挨拶をしましょう。

✓始業時間に仕事に取りかけられるようにしましょう。

万が一、やむを得ない事情で、遅刻や休暇を取る場合は、できる限り早く電話で連絡をしましょう。

時間を守る人は信頼を得ることができます。また時間の余裕をもって行動すると、自然と心の余裕にもつながります。

また、遅刻・休暇の電話連絡をする際は、理由／出勤可能な時刻／出勤可能な日／引継ぎ事項などを明確に伝え、同僚や、他の医療従事者に配慮するよう心がけましょう。

✓公私混同は避けましょう。

プライベートな話（私語）は、つつしみましょう。また離席時、外出時、休憩時も、大声で話はせず、患者さんに配慮する行動をとりましょう。

✓整理整頓を心がけましょう。

自分の机はもちろん、共通部分の整理をすることで、仕事を効率的に行うことができます。

✓目標をもって仕事に取り組みましょう。

ただ、就業時間にだらだら仕事をこなすだけではなく、**いつまでに（納期）、何を（任されている仕事）、どの方法**で行うかを明確にして取り組むようにしましょう。

3

医療機関で働く上でのマナー

✓（緊急時以外は）走らないようにしましょう。常に落ち着いて行動することを心がけましょう。

✓患者さんを案内する際は、自分が危険物のある側を歩くようにしましょう。

✓患者さん、同僚や他の医療従事者とすれ違う時は、自分から会釈や挨拶をしましょう。

✓院内の環境に配慮しましょう。

自分の感覚ではなく患者さんの立場に立って、室内の湿度や温度の調整に気を配りましょう。まぶしさ（光線の入り方・量）などにも注意します。

また院内の清掃はもちろん、掲示物を美しく貼ることや、インテリア（観葉植物など）の手入れにも気を配りましょう。

✓ 守秘義務を守りましょう

患者さんのプライバシーを守することは医療機関で働く上でとても重要です。

患者さんに関する情報はもちろん、患者さんの家族・知人等の話を絶対にしてはいけません。勤務時間中だけではなく、**通勤時や休暇中も同様**です。カルテ（診療録）や患者さんの個人情報（プライバシー）にかかわる資料等は、他の人に見られないように持ち歩く等、配慮が必要です。当然、どこかに置き忘れる、紛失する、などは、論外です。**個人情報に関わる資料等の扱いは慎重に行ってください。**（個人情報の取り扱いについては第7章で詳しく学びます。）

4

報告・連絡・相談

医療の現場では、どんな小さなことに思えても、ミスやクレームなどの報告を怠ったことにより、患者さんの安全に関わる大きな事故につながる恐れがあります。**「報告・連絡・相談」**を怠らないように気を付けましょう。

特に医療機関では、他の医療従事者とともに、患者さんへの診療・治療に専念できる「チーム医療」体制が必要であり、何より、チームワークが求められます。同僚や、他の医療従事者にも関係する情報を得たときは、共有するようにしましょう。

また、指示された方法で処理しきれなくなったとき、期限に間に合いそうもないとき、ミスやクレームが発生したとき、患者さんや院内の異変に気付いたとき、なども同様に「報告・連絡・相談」が必要です。