



はじめに

近年の医療の現場は高度化・複雑化し、さらに医療の質の向上が求められるようになり、医師をはじめとする医療従事者が本務を効率よく遂行するためには、有能な医療秘書の補佐が必要となっています。医療秘書の要請に応じて医療秘書教育は拡大し、充実されつつあります。

本書は、長年にわたり医療秘書教育・研究に従事されている田中伸代先生を編者とし、大学・短期大学における医療秘書教育の経験豊かな執筆陣によって発刊された『現代医療秘書——役割と実務』（西文社）の姉妹編です。

医療秘書の理論や実務に関する教科書は、すでに多く発刊されています。しかし、医療秘書が業務を確実に遂行し、達成するために必要とされる知識やスキルなどを、具体的に学習することができるワークブックはありませんでした。本書が斯界で最初のワークブックとなることから、執筆陣は一人ひとりが開発し積み重ねてきた教材などの成果を注ぎ込んでいます。

内容は、これから医療秘書として医療の現場へ出て行こうとする学生諸君や、すでに働いている若い医療秘書を対象として、医療秘書業務の実践に適応する能力を育成することを目的として、基本ワークから応用ワークへ段階的・発展的に学習することができるように構成されています。学習によって高度専門職としての医療秘書へ成長することが可能です。

2009 年 6 月吉日
監修者 中村健壽

目 次

はじめに..... 3

目次..... 4

登場する医療機関

・あさひ総合病院 6

・中央医科大学 7

・中井クリニック 8

第 1 章 医療秘書の役割と資質

1. 医療秘書の役割 9

2. 医療秘書の資質 11

（1）医療秘書の心がまえ

（2）医療秘書の身だしなみ

（3）医療秘書に求められる資質

（4）医療秘書に求められる能力

第 2 章 接遇 医師のサポート（来客応対）

1. 接遇の基本 15

（1）ホスピタリティと接遇

（2）ふさわしい言葉と振る舞い

2. 接遇の実際 18

（1）接遇の流れ

（2）接遇のケーススタディ

第 3 章 接遇 患者応対 1（受付・窓口業務）

1. 患者応対の心がまえ 24

2. 患者応対の実際 25

（1）外来受付窓口

（2）会計窓口

（3）入院窓口

（4）病棟

第 4 章 接遇 患者応対 2（いろいろな対応）

1. 心情理解と共感 31

2. さまざまな患者への対応 31

（1）子ども（乳幼児）

（2）高齢者

（3）身体障害者

（4）外国人

3. クレーム対応 34

（1）クレームに対する考え方と基本手順

（2）クレームに対する言葉遣い

第 5 章 電話応対

1. 電話応対の基本 37

（1）電話の受け方（取り次ぎ）の基本

（2）伝言メモの書き方

（3）電話のかけ方の基本

（4）電話応対の言葉遣い

（5）クレーム対応の基本

2. 患者との電話応対 42

3. 医師に関連する電話応対 47

第 6 章 情報の管理

1. 情報の収集と管理の方法 52

2. 医療機関における情報技術 54

3. 診療情報の管理 55

（1）診療録（カルテ）整理の方法

（2）診療録（カルテ）の保管什器

4. 統計の基礎知識 58

（1）統計資料の種類と目的

（2）データを視覚化する

第 7 章 文書処理

1. 一般文書（ビジネス文書） 62

2. 英語の文書 65

（1）Letter の書式

（2）封筒の書式

3. 医療関係文書 72

（1）紹介状と報告書

（2）説明文書・同意文書（インフォームド・コンセント関係の文書）

（3）保険・行政関係の文書

総合演習

1. あさひ総合病院 医局秘書の 1 日 83

2. あさひ総合病院 院長秘書の 1 日 93

3. 中央医科大学眼科学講座 医局秘書の 1 日 100

4. 中井クリニック医事課 医療秘書の 1 日 109

引用文献・参考文献..... 119



登場する医療機関

本書では、医療秘書の日常業務に即したワークを行うことで、医療秘書の役割についての理解を深め、実践的な技能を高めていくことを目的としている。文中に登場する医療機関の設定は、以下のようになっている。

あさひ総合病院

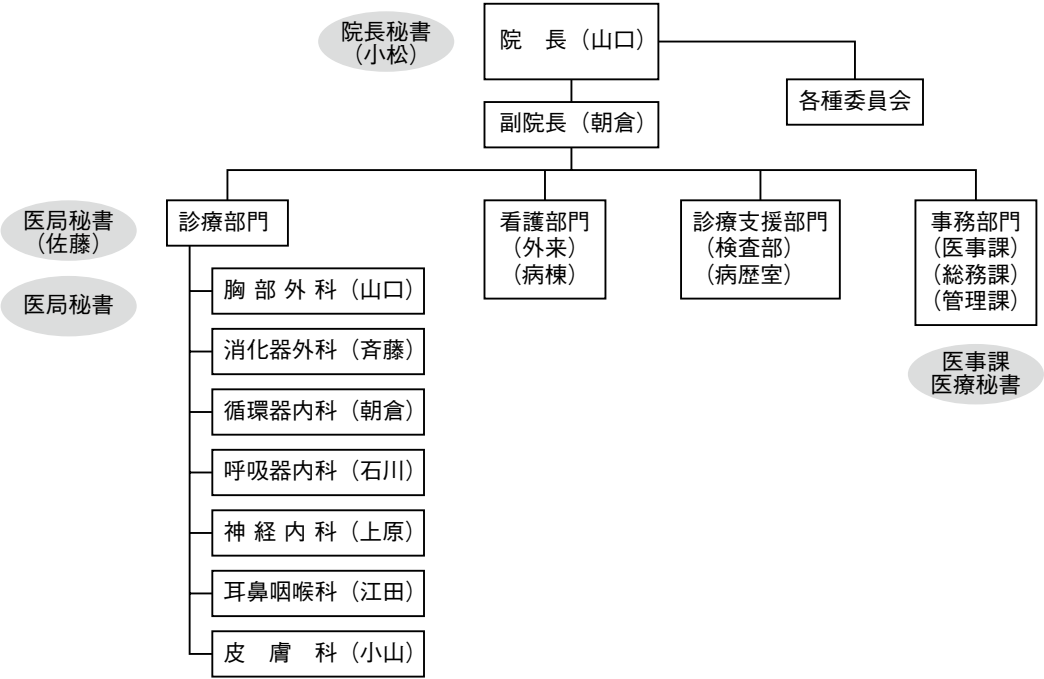
あさひ総合病院は、外科をはじめ7つの専門診療科を持つ、病床数100床の中規模の総合病院である。1階は受付・医事課・X線・MRI撮影室などで、2階が手術室・ICU室、3・4階が病棟になっており、医局は5階にある。

医師は、院長を含め7人で、各々の専門科を担当している。山口院長の専門は胸部外科である。副院長は循環器内科専門の朝倉医師、診療部長は消化器外科専門の斉藤医師である。呼吸器内科は石川医師、神経内科は上原医師、耳鼻咽喉科は江田医師、皮膚科は小山医師が担当している。医局の業務は2人の医局秘書が担当し、院長には院長秘書が付いている。また、医事課に所属する医療秘書もいる。

あさひ総合病院案内図

5階	院長室・医局
4階	内科病棟・ナースステーション
3階	外科病棟・ナースステーション
2階	手術室・ICU室
1階	受付・医事課・検査室・X線・MRI撮影室・病歴室

あさひ総合病院組織図



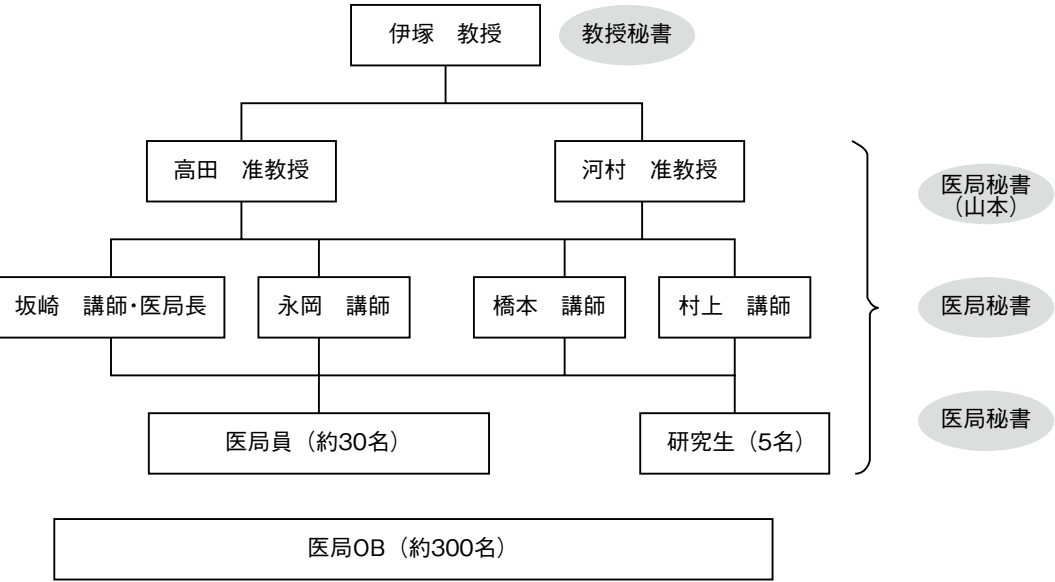
中央医科大学

中央医科大学には16の科（講座）があり、その附属病院と連動している。大学と附属病院の案内図は下記のとおりである。それぞれの科（講座）には教授秘書、医局秘書がいる。附属病院の病床数は900床である。

中央医科大学・附属病院案内図

中央医科大学			附属病院		
研究棟			病棟		
10階	名誉教授室		10階	第1内科	第1外科
9階	第1内科	第1外科	9階	第2内科	第2外科
8階	第2内科	第2外科	8階	第3内科	整形外科
7階	第3内科	整形外科	7階	脳神経外科	眼科
6階	脳神経外科	眼科	6階	耳鼻咽喉科	小児科
5階	耳鼻咽喉科	小児科	5階	泌尿器科	皮膚科
4階	泌尿器科	皮膚科	4階	産婦人科	麻酔科
3階	産婦人科	麻酔科	3階	口腔外科	放射線科
2階	口腔外科	放射線科	2階	手術室・ICU室	
1階	事務局		1階	総合受付・医事課・薬局	
地下	管理庫		地下	X線・MRI撮影室・検査室	

中央医科大学眼科学講座の組織図



中井クリニック

中井クリニックは新興住宅街にあり、駅にも近いため、毎日多くの患者が来院し、スタッフは忙しく働いている。診療科目は内科・外科・整形外科・リハビリテーション科である。
中井院長の専門は循環器だが、内科一般を担当している。

診療科目	内科	外科	整形外科	リハビリ科
担当医	中井院長	馬場医師	千原医師	江藤医師

- 診察時間 9：00～12：00
17：00～20：00
- 面会時間 15：00～20：00



第 1 章 医療秘書の役割と資質

(学ぶ内容・目的)

本章では、医療秘書とは何か、その役割や求められる資質について整理し、次章からのワークの基礎を固める。

1. 医療秘書の役割

医療秘書はどのような役割を果たしているのか。次の各文の（ ）内に、下の語群から適切な語句を選んで入れなさい（同じ語を複数回使用する場合もある）。

医学・医療	医師	医師等の医療従事者	医療秘書	受付	会計管理	管理者
教育	経営管理	研究	コミュニケーション	指示	上司	情報
スケジュール	秘書	病歴の聴取	文書作成	補佐		診療報酬

1) 大学（医学部）などの研究室・医局

研究室・医局に所属する複数の（①）に対して、一般的な（②）としての業務を行う。同じ部署内に、複数の（③）がいる場合、業務を分担している場合がある。多忙な医師への連絡調整を行う機能を持つため、医師や部署全体の（④）を把握する必要がある。

また、医療関係の（⑤）の補助や（⑥）の管理を行うのも医療秘書の役割である。関係部署との連絡を密にし、速やかな処理を行わなければならない。

なお、このような部署では、医師は診療だけではなく、（⑦）や（⑧）に関連する業務を行っているので、医療秘書はそれらの業務の（⑨）も行う。研究費などの（⑩）や、実験のデータ管理、物品の購入・管理などの仕事も、これに関連するものである。

医師の業務内容や体調、心理状態なども気を配り、（⑪）されたことを行うだけではなく、自分からすすんで仕事を見つけ、部署内および組織内の業務がスムーズに進むよう心がけることが必要である。

2) 病院の院長室など組織の管理部門

病院の管理者に付く（⑫）としての働きをする。一般企業の役職者に付いている秘書と同様に、（⑬）の補佐を行う。そのため、医療秘書にも、（⑭）に関する知識が必要である。

の(22))業務など、さまざまな事務処理を担当する。常に(23))・丁寧・迅速な事務処理を心がけるとともに、(24))の専門知識や技能を身に付けながら、あらゆる事務業務に精通できるよう自己研鑽を心がけることが大切である。

5) 高度な情報収集・情報管理能力

医療機関においてIT化が高度に進む中で、(25))の医療を的確に患者に提供するためには、コンピュータなどを使いこなす技能を有することも大切となる。また、患者が求める(26))や治療法などに関する情報、医師が必要とする医療情報・(27))などは迅速に収集・提供することを心がけ、収集した後の情報や(28))など患者に関する情報は、正確で(29))な管理を行うことが大切である。

第2章 接遇 医師のサポート（来客応対）

（学ぶ内容・目的）

医療秘書の業務には、医師をサポートする秘書業務から、外来窓口業務や保険請求事務などの患者サポート業務に至るまで、実に多彩な仕事がある。本章では、医師の秘書としてふさわしい接遇について、実際の方法を学び、応対スキルを身に付ける。

1. 接遇の基本

(1) ホスピタリティと接遇

病院を表す英語のhospitalは、ラテン語のhospitalia（主人が客を接待する場所）に由来する。hotel、hospice（ホスピス）なども同じように、客をもてなすという語から派生している。医療に従事する者には、hospitality（ホスピタリティ）の精神が必要であると言われるゆえんである。

ホスピタリティとは、訪問者を親切にもてなすこと、またはその精神という意味で、特にサービス業でよく使われる言葉である。前述の病院の語源からもわかるように、ホスピタリティは、医療に従事する人々に最も必要であると言える。ホスピタリティにおいて重視されるのは、温かな人間性や思いやりの心が伴う行動である。心が形になって現れる行動によって初めて、訪問者は親切にもてなされたと感じ、安心感や信頼感を持つことができる。それがまさしくホスピタリティの伴った接遇となる。

(2) ふさわしい言葉と振る舞い

1) 言語と非言語の一致

私たちの対人行動は、大別すると、言葉による方法（言語）と言葉によらない方法（非言語）の二つのチャンネルで成り立っている。私たちはこの二つのチャンネルを同時に使ってコミュニケーションをとっているが、言葉はかなり意識して遣っても、非言語については無意識的に行動していることが多い。しかし、言語と非言語が一致していなければ、言葉が持つ本来の意味を伝えることができないことを理解しなければならない。例えば、「お待ちいたしておりました」と歓迎の言葉を口にしても、伏し目がちで笑顔がなく、身体が訪問者の方に向いていなければ、歓迎の心は伝わらない。「申し訳ございませんでした」とひたすら謝っても、笑いながら言えば、相手には決してお詫びの心は伝わらない。これらは歓迎やお詫びという伝えたい内容に対して、その言葉にふさわしい振る舞いが伴っていないことによって生じる。したがって、日頃の非言語を見直し、ふさわしい言葉とともに、ふさわしい振る舞いのトレーニングも行う必要がある。

見本

★秘書の品格

『国家の品格』に始まり、『女性の品格』『親の品格』などの書籍がベストセラーになった。それでは、「秘書の品格」とは何だろう。どのようにしたら品格を作り上げることができるのだろう。

『女性の品格』で、著者の坂東眞理子氏は、品格ある女性とは「凛とした女性」であるとし、それを目指すために、日常生活での振る舞い方、生き方、考え方に関する具体的方法をアドバイスしている。例えば、改まったあいさつがきちんとできる、乱暴な言葉を使わない、思い出の品を大事にする、怒りをすぐに顔に出さない、独りのときを美しく過ごす、時間を守る、などなど。できそうなことばかりである。それらをするかしないかが決め手となる。心に思うだけでは品格は育たない。方法を行動に移し、絶え間なく続けることが唯一の方法であると示唆している。

「秘書の品格」3つの基本

- ①上司の長所をよく見て、上司を尊敬する。
- ②常に相手の意向を伺う。
- ③批判めいたことや悪口を言わない。

以上常識的なことばかりだが、できそうで、できないことばかり。Let's try !!

（岡野）

2) ふさわしい言葉

接遇は、親切、丁寧、迅速、正確、公平に行わねばならないが、言葉は相手や場合によって遣い分ける必要がある。販売や営業などでは、丁寧すぎる言葉は元気が感じられなかったり、客がよそよそしく感じたりすることがあるため、適度に歯切れのよい言葉遣いをする必要があるが、秘書業務における応対は、上司に関係のある院内外の人に対するものであり、できるだけ丁寧な言葉遣いが必要となる。また、それぞれの場面にふさわしい言葉にもバリエーションを持ち、遣い分けるようにすることが望ましい。

表 2-1 感謝とお詫びの言葉【例】

感謝の言葉の 5 段階	お詫びの言葉の 5 段階
①ありがとうございます。	①失礼いたしました。
②恐れ入ります。	②申し訳ございません。
③まことにありがとうございます。	③大変失礼いたしました。
④まことに恐縮でございます。	④心からお詫び申し上げます。
⑤心より感謝申し上げます。	⑤何とぞお許しいただきますようお願い申し上げます。

3) ふさわしい振る舞い

ホスピタリティの伴った振る舞いの基本は、温かなまなざしの笑顔である。また、相手を尊重していることを表す振る舞いの基本には、次のようなものがある。

〈姿勢〉

- ①立ち止まってかかとを揃える
- ②指を揃えた手を前で重ねる
- ③上体をやや前に傾ける

〈動作〉

- ①言葉や場面に合わせたお辞儀をする
- ②人や場所を示すとき、指を揃えて示す
- ③物の受け渡しは、両手で、胸より少し高めの位置で扱う



ワーク 1 言語と非言語の一致

次の各場面について、それぞれにふさわしい言葉と表情や振る舞いを考えて書きなさい。記入した後、2 人一組になってロールプレイをなさい。

①アポイントメントのある客を迎える

言葉「.....」

表情・振る舞い.....

②客から手土産の菓子箱をもらう

言葉「.....」

表情・振る舞い.....

③客に「上司は会議のため会えない」と言う

言葉「.....」

表情・振る舞い.....

④アポイントメントのある客に「上司は急用で外出した」と言う

言葉「.....」

表情・振る舞い.....

⑤上司に代わって客を玄関まで見送る

言葉「.....」

表情・振る舞い.....

2. 接遇の実際

上司は日々さまざまな人々と関わっている。上司が最良の環境で来客に対応できるように補佐する業務を「接遇」といい、一般に、受付、取り次ぎ、案内、茶菓の接待、見送り、後片付けといった一連の業務を指す。

（1）接遇の流れ

1) 受付

①出迎え

来客の姿が見えたらすぐに立って近づき、笑顔と明るい声で、「おはようございます」「いらっしゃいませ」「お待ちいたしておりました」など、その場にふさわしいあいさつをする。

②相手を確認する

- ・来客が名乗ったら、「〇〇の〇〇様でいらっしゃいますね」と所属と名前を復唱する。
- ・名刺を出された場合は、両手でいただき、胸の高さより上に持ち、名前に指がかからないようにし、押しいただく態度で所属と名前を確認する。
- ・来客が名乗らず、名刺も出さなかった場合は、「失礼でございますが、どちら様でいらっしゃいますか」と丁寧に名前を尋ねる。

2) 取り次ぎ

①アポイントメントのある場合

「〇〇様、お待ちいたしておりました」と言って、先に応接室などに案内してから取り次ぐ。

②アポイントメントのない場合

所属、名前、用件などを確認した上で、上司の在否は言わず、場合によっては「お目にかかれなかもしれませんが」という一言を添え、「少々お待ちくださいませ」と言って取り次ぐ。

3) 案内

案内するときは、「応接室にご案内いたしますので、どうぞこちらへ」と声をかける。客の斜め前を歩いて誘導するのが案内の基本である。

また、廊下を曲がるとき、階段やエレベーターの前、応接室の前などでは、「右手でございます」「2階でございます」「こちらでございます」など、方向を手で示し、丁寧に声をかけることも忘れてはならない。

①エレベーターでの案内

敬意を表する基本は「優先」であるので、客を先に乗せ、先に降りてもらうが、他の利用客などがいて「開閉」ボタンを自由に使えない場合は、接遇者が「お先に失礼いたします」と一声かけて先に乗り降りする。

②階段での案内

基本は客の斜め前方に立って案内するが、上るときは、客を見下ろさないようにするために先に歩いてもらう場合もある。

③応接室への招き入れ

「こちらでございます」の声かけとともに、軽くノックをしてからドアを開ける。ドアが外開きの場合は、開いたドアを持ったまま、「どうぞ」と声をかけて客に先に入ってもらう。内開きの場合は、ドアを開けたら「お先に失礼いたします」と断って、室内に入り、ドアを押さえて客を招き入れる。

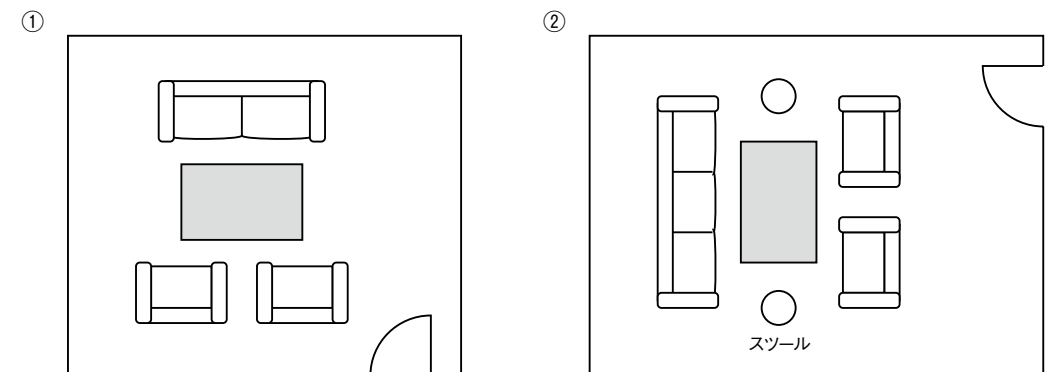
④席の勧め方

来客用椅子・ソファの上座を手で示し、「どうぞこちらでお待ちくださいませ」と言って席を勧める。コート、傘などがある場合は、「お預かりいたしましょうか」と言って預かる。

見本

ワーク2 応接室の席次

下の応接室の図の中に、席次の順番を数字で書きなさい。



ワーク 3 案内のスキルアップ

次の各場面でどのように案内したらよいか考え、具体的な案内方法（言葉や振る舞いなど）を書きなさい。記入した後、2 人一組になってロールプレイをしなさい。

①女性客を 2 階にある応接室に階段で案内する

.....

.....

.....

②高齢の来客を 2 階にある応接室に階段で案内する

.....

.....

.....

③エレベーターで 3 階まで案内する（他に乗り合わせの客がいない）

.....

.....

.....

.....

.....

④エレベーターで 3 階まで案内する（他に乗り合わせの客がいる）

.....

.....

.....

.....

.....

⑤ドアが内開きの応接室の中に招き入れる

.....

.....

.....

.....

見本

4) 茶菓の接待

茶菓の接待には、訪問者に対する歓迎の意を表すことと、喉を潤してもらうというもてなしの意味がある。心をこめて入れたお茶やコーヒーなどを、面談のじゃまにならないように気を付けながら、上座の客から順に出していく。ホスピタリティの伴ったお茶の出し方について、季節や客の好みなど場面に応じた方法を覚えておきたい。

①季節に合わせた飲み物

緑茶やホットコーヒーは季節を問わず用いることが多いが、暑い季節には涼感を誘うような冷たい飲み物を出すなどの気配りが望まれる。

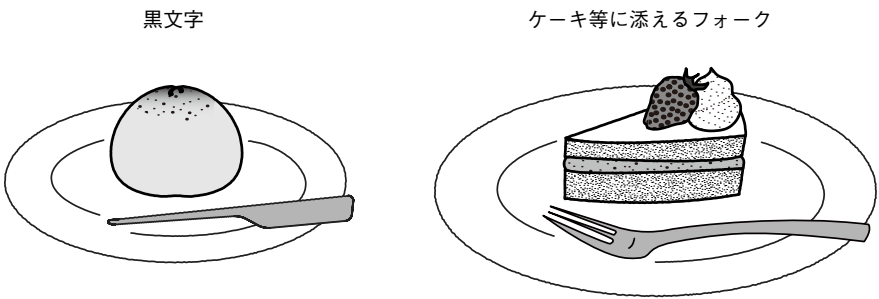
②客の好みの飲み物

顔なじみになっている訪問者の好みを記録しておいて、「〇〇様、ブラックのコーヒーをお持ちいたしましょうか」などとお伺いすると喜ばれる。

③お菓子を出す場合

先にお菓子を左側に置き、その後に飲み物を右側に置く。和菓子に添える黒文字（つまようじ）や、ケーキに添えるフォークのセットの仕方は、図のとおりである。

図 2-1 セットの仕方



5) 見送り

見送りは、訪問者の姿が見えなくなるまで見送るのが基本マナーである。見送る場所については、上司と訪問者との関係によるが、最も丁寧な見送りは、玄関までご案内し、車が見えなくなるまで見送ることである。エレベーターまで、部屋の出口までという場合も、同様に客の姿が見えなくなるまでお辞儀を続けることが大切である。

(2) 接遇のケーススタディ

接遇の流れとそれぞれの場面での方法を学んできたが、現実にはさまざまな来客があり、ケースに合わせた応対方法を学んでおく必要がある。ここでは次の二つのケースを用いて、特に茶菓の接待について考えてみよう。

ワーク 4 茶菓接待のケーススタディ

次のような状況で、茶菓の接待をする場合の注意点を考え、手順を書きなさい。記入した後、グループで役割交替してロールプレイをこなさい。

(1) あなたは院長秘書である。シノダ製薬株式会社の山田営業課長が約束の時間に来訪した。院長から、副院長と打ち合わせをしているので会議室に通すように指示を受けていたため、会議室へ案内した。会議室では早速3人で新薬の導入検討が始まった。コーヒーを持っていったところ、テーブル上にはいろいろな資料が並べられていた。

①注意点

②手順

(2) あなたは院長秘書である。院長の大学時代の恩師である岡田教授が、「ちょっとそこまで来たので立ち寄った」と言ってアポイントメントなしで来訪した。院長に取り次いだところ、応接室に案内するよう指示を受けた。応接室に案内したところ、岡田教授から手土産として和菓子を渡された。院長に報告すると、緑茶と一緒にそのお菓子も出すように指示された。応接室には、岡田教授と院長の2人がいる。

見本

①注意点

②手順

★上と下（かみとしも）、上座と下座（かみざとしもざ）

上と下（かみとしも）

一般に、地位の高い人、重要なものは上手に位置する。上と下ではもちろん上が上、前後は前が上、中央と端では中央が上、そして人の右側が上。同じことは洋の東西を問わずあるようだが、起源は定かでない。右側が上の由来としては、人間の体の心理的中心が心臓を通るやや左寄りの線であるために、強いもの、圧迫感のあるものを無意識に右側へ遠ざけようとする作用から来ているという説もある。

上座と下座（かみざとしもざ）

上座とは、上位の人や客が座るところ。上席ともいう。対義語は下座（上席の反対は末席）。一般に入り口から最も遠い席が上座となり、入り口に近くなるにつれて下座となる。

●和室における上座

基本的には床の間に最も近い場所。床の間がない部屋の場合は、入り口から最も遠い席。

●洋室における上座

通常は入り口から最も遠い席が上座となるが、椅子の形によってルールがある。ソファがある場合には、ソファが上座。二人掛け以上のソファと一人掛けのソファがある場合は、二人掛け以上のソファが上座。

（岡野）

総合演習

（学ぶ目的）

総合演習では、実際の医療の場面で起こる出来事をその状況に近い事例で疑似体験し、今まで学んだ医療秘書業務の進め方や対応の仕方を総合的に学ぶ。

本章では、3つの医療機関に勤務する4人の医療秘書を想定し、演習を行っていく。各々の勤務先となる医療機関の構成・概要を把握し、医療秘書のさまざまな形態を理解して、医療秘書がどのような役割を果たし、業務を遂行しているのか、また、医療秘書にはどのような能力が求められているのかに留意しながら演習に取り組む。

総合演習への取り組み方

- 1. 総合演習では、それぞれの演習ごとに設定（組織、医療秘書の立場など）が異なる。設定事項をよく読み、その組織における医療秘書として、どのように行動すればよいかを常に念頭において、設問を解いてみよう。
- 2. それぞれの設問で不明な点や理解が不十分な点は、自分自身でテキストなどを使って調べてみよう。参考となる情報を見つけることも、医療秘書にとって大切なスキルの一つである。
- 3. 「正確に」「早く」「美しく」仕事をこなすということを考えて、取り組もう。

【注意事項】

これらの演習は、それぞれ関連している部分がある。各組織の設定については、以下のページを参照すること。

- あさひ総合病院……p. 6
- 中央医科大学………p. 7
- 中井クリニック………p. 8

見本

総合演習 ①

あさひ総合病院 医局秘書の 1 日

20XX. 5/11（月）

佐藤は、あさひ総合病院の医局に勤務して3年になる。医師は院長を含め7人で、各々の専門科を担当している。山口院長の専門は胸部外科である。副院長は循環器内科専門の朝倉医師、診療部長は消化器外科専門の斉藤医師、また呼吸器内科の石川医師、神経内科の上原医師、耳鼻咽喉科の江田医師、皮膚科の小山医師である。多忙な医局の業務は2人の医局秘書が担当し、院長には院長秘書が付いている。

佐藤は、毎朝8時30分頃には出勤し、身だしなみを整えた後、医局の業務に取りかかる。8時40分を過ぎた頃から、各外来では初診や再診の患者が来院し、待合室は混み始める。時々、外来受付から再来した患者のカルテ所在の問い合わせの連絡が入り、医局内を探して、すぐに搬送したりなど忙しい思いをすることもある（医師たちは患者の治療に当たり、外来診療が終わった後でも医局にカルテを持ち込んで、昼夜を問わず、熱心に治療の研究をしている）。今朝も皮膚科からカルテ所在の問い合わせがあった。

9時前になると、医師たちは慌ただしく準備を済ませて、午前中の診療のために外来に出向いて行く。入院患者の朝一番の回診を終え、病棟からまっすぐ外来へ向かう医師もいる。今朝は、上原医師から午後1時に来院する患者の家族への対応を依頼された。

医局内が静かになったところで、佐藤たちは医療秘書の業務に取りかかることにしている。石川医師からは英語論文の清書を頼まれており、江田医師からは投稿論文の郵送を依頼されている。また、来月のスケジュール表の作成など、やっておきたいことが山ほどあった。

12時30分になる頃には医師たちの昼食の用意をするが、戻ってくるのは午後1時過ぎになることが多く、特に外来が混雑している日は3時近くになることもある。

いつも3時頃を目処に郵便物の処理に当たっているが、今日は各医師あての仕分けをしていたところ、久田製薬のMR^{*1}が新薬の紹介で、耳鼻科の江田医師を訪ねて来た。特に約束はしていないということなので、取り次ぎのため確認したところ、江田医師は外出していて不在だった。5時前には戻ることを伝えと、日を改めて出直して来るとのことである。

また、今日は5時から医局会議^{*2}が開かれる予定である。医局会議には、院長以下、医師全員が出席する。医局秘書が事前準備を行い、そのうちの1人が議事録係として会議に参加することになっている。議事録は、進行と同時にパソコンに即時入力する。会議は時には6時過ぎまでかかることもある。

佐藤は医療秘書としてさまざまな業務をこなし、多忙ながらも充実感を感じる毎日である。

* 1 MR とは、Medical Representative の略。以前は「プロパー」と呼ばれていた。医薬情報担当者のことで、主に医薬品を開発・製造、または輸入販売する製薬会社において、医薬品の効用や品質、安全性などの情報を提供する役割を担っている。また臨床のデータを社内の研究部門にフィードバックする。
* 2 あさひ総合病院では、医局会議は通常毎月第1月曜が定例であるが、5月は祝日にあたったため、第2週に開催となった。

ワーク 1 医局秘書の1日

医局秘書の佐藤の1日の業務を整理し、下のスケジュール表に書きなさい。

5月 11日(月)		備考欄					
8:00							
9:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							
20:00							

ワーク 2 内線電話・カルテの確認



皮膚科の外来受付から、医局に内線の電話が入った。「再診で来院された『イズミショウ』さんという患者のカルテを探しているが、外来のカルテ庫にはないので、小山医師の机の上に置かれていないか」という問い合わせだった。

(1) カルテを探すに当たって、外来受付に確認すべきことを書きなさい。

(2) カルテが小山医師の机上に置かれていた場合、佐藤は小山医師と外来受付のそれぞれに対し、どのように対応すればよいか考えなさい。

①小山医師への対応

②外来受付への対応

.....

.....

.....

.....

ワーク 3 医局月間スケジュール表

各医師から下記のとおり、6月の予定を聞いている。次ページの「6月医局スケジュール表」を作成しなさい。

＜診療＞各医師は月曜日から金曜日まで、基本的に午前・午後ともに予定。

＜会議＞毎月第１週目の月曜日午後５時から、医師全員が集まって「医局会議」を開く。

院長：基本的に午前中に予約外来。第1週目の水曜日の午後に、斉藤診療部長と共同で手術。

朝倉：石川医師・上原医師と一緒に、5～7日に北館市での「国際神経内科学会」に出張。中央医科

大学第1内科講座の臨床系の授業を担当しており、30日午後2時30分から大学で授業の予定。

この日の午後の外来診療は休診。

齊藤：第1週目の水曜日、山口院長と手術。4日午後2時から「消化器臨床セミナー」に出席。

石川：3日午後6時から、医師会役員会に出席。5～7日「国際神経内科学会」に出席。

上原：4 日午後 6 時、学会で共同発表の慶央第一病院の岡本先生が来訪。5～7 日「国際神経内科学会」

に出席。

江田：リスナ製薬（株）の木下氏が、5日午後4時に来訪の予定。

小山：3日「皮膚科専門医制度委員会」に出席のため東倉市に出張の予定。この日の午後の外来診療

は休診。

見本

6 月医局スケジュール表

	山口院長	朝倉副院長	斉藤診療部長	石川	上原	江田	小山
	胸部外科	循環器内科	消化器外科	呼吸器内科	神経内科	耳鼻咽喉科	皮膚科
6 / 1 (月)							
2 (火)							
3 (水)							
4 (木)							
5 (金)							
6 (土)							
7 (日)							
(中略)							
30 (火)							

見本

ワーク 4 家族への対応



上原医師から今日午後 1 時に「タナカミナさんの検査結果を聞きに、ご家族が来るからよろしく」と言われた。

(1) 上原医師に確認しておくべきことがある。どのような項目があるか書きなさい。



昼食を済ませ、そろそろ午後の医局業務に取りかかる準備をしていた。今日もやはり外来が混んでいるようで、この時間になっても、どの医師も医局に戻っていなかった。そこへ患者のタナカミナさんの家族が到着したので、応接室へ通し、お茶を出した。その後の適切な対応について考えなさい。

①上原医師に対して行うこと

② ①の結果を受けて、患者の家族に対して行うこと

ワーク 5 紹介状の作成



医師たちが外来診察を終えて医局に戻ってきた。上原医師は昼食を取る間もなく、すでに 30 分も待たせてしまっている家族との面談に入り、午後 2 時過ぎまで続いた。面談の結果、上原医師が紹介状を書いて渡すということになった。

次は上原秀介医師の指示と、患者のカルテからの情報の抜粋である。

- 紹介先 北都中央内科病院心療内科・清水真先生
立岡市中央区中町 8 条 2 丁目 5-6 (02-345-6789)
- 指示事項 ①患者の諸検査のデータに関しては、紹介先の清水先生あてに、近日中に地域連携ネットワーク（WAN）で送信する旨を記入すること。
②記入した紹介状は、一度患者に確認してもらってから、封をして渡すこと。

<患者のカルテからの情報>

田中美奈さんという 25 歳（昭和 XX 年 7 月 28 日生まれ）の女性で、海外総合ブランド商社の店舗で販売員をしている。現在、立岡市港区西町 5 条 3 丁目 6-2-302 に住んでおり、一人暮らしのため、固定の電話は引いておらず、携帯の電話番号は 090-345-6789 とのことである。

仕事は、毎月一人ひとり多大なノルマが課せられ、目標達成に向けて緊張とストレスの毎日である。これまで大きな病気持ちいものはしたことがなかったが、2～3 カ月前くらいから、頭痛や吐き気、動悸、不眠、その他、手足などにビリビリとした感覚が現れるようになった。婦人科の疾患と思われるような症状も出ることもあったため、婦人科を受診したが何の異常も見られなかった。

そのうち、朝起きるのもおっくうになり、毎日出勤することが苦痛になり、市販の頭痛薬や栄養剤・ビタミン剤などを服用してきたが、なかなか諸症状が改善しなかったため、当院の内科を受診したとのことだった。

血液・尿・便検査、エコー検査、全身の MRI 検査などを行った結果、頸椎に多少の神経の圧迫が見られたが、その他は特に異常は見られなかった。恐らくストレスによる神経症であると思われる。

初診から 2 週間、精神安定剤（メロミン剤）と末梢神経痛を緩和する薬（ナボリナ錠）を服用し、首の体操を毎日行ってもらうことで様子を見ている状態であるが、心療内科的な治療も必要と思われる。

留意事項としては、若干のアレルギー性アトピー性皮膚炎を抱えているとのことである。



(1) 前述の上原医師の指示と患者情報をもとに、紹介状を作成しなさい。

診療情報提供書（紹介状）

年 月 日

先生

医療機関

医師氏名

印

下記の患者様を紹介しますので、よろしくお願いいたします。

患者氏名		職 業	
住 所		電 話	
生年月日	明・大・昭・平	年 月 日生（ 歳）	男・女
紹介目的			
主訴／現病名			
既往歴／家族歴			
治療経過			
現在の処方			
留意事項			
添付資料	なし・XP・内視鏡フィルム・検査データ・その他（ ）		
備 考			

(2) 紹介状作成後の注意点を挙げなさい。

.....

.....

.....

ワーク 6 学会出張の準備



医師たちは昼食を手早く済ませ、午後の診療に向かった。石川医師から、来月の「国際神経内科学会」の参加費の振り込みを依頼された（振込先は郵便局）。また、朝倉副院長と上原医師も学会に参加するので、航空券・宿泊先の手配をあわせて依頼された。

払 込 取 扱 票																			
口座記号					口座番号 (右詰めで記入)						金 額								
0	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	千	百	十	万	千	百	十	円
加入者名 国際神経内科学会																			
通 信 欄																			
加入者名 国際神経内科学会																			
金 額																			
おなまえ																			
ご依頼人																			
日 附 印																			
科 金																			
備 考																			

各票の非印刷欄は、ご依頼人様においてご記入ください。

裏面の注意事項をお読みください。(ゆうちょ銀行)

これより下部には何も記入しないでください。

振替払込請求書兼受領証

記入事項を訂正した場合は、その箇所を訂正印を押してください。

この受領証は、大切に保管してください。



(1) 学会参加費を振り込むに当たり、医師に確認すべきことがある。どのような項目があるか、上の払込取扱票を参考にして書きなさい。

.....

.....

.....

.....

(2) 航空券・宿泊先を手配するに当たり、どのような配慮が必要か考えなさい。

①航空券

.....

.....

.....

②宿泊先

.....

.....

.....

(3) 航空券・宿泊費、学会参加費等の費用については、まず医局で立て替えておき、後で医師たちに請求する方法を取っている。医師から支払いを受けた際は、医局発行の領収書を医師に渡している。石川医師の場合、航空券・宿泊費 69,000 円、学会参加費（懇親会費 5,000 円、昼食 3,000 円含む）16,000 円である。この他、振り込み手数料が必要である。

①振り込み手数料はいくらかかるか調べなさい（郵便局の窓口で振り込む場合）。

②石川光医師あての領収書を作成しなさい。

領 収 書	
様	
¥	
但	
年 月 日	

ワーク 7 郵便物の処理



医局には毎日大量の郵便物が届く。院長あてと各医師あてのものに仕分けをした後、院長あてのものは院長秘書に渡している。各医師あてのものは、どのようなことに留意して処理したらよいか考えなさい。

.....

.....

.....

.....

.....

An analog clock with a black frame and white face. The hour hand is between 12 and 1, and the minute hand is pointing at 5. The time is 12:25.

(1) 会議の事前準備・事後処理として、医局秘書が行う業務にはどのようなものがあるか考えなさい。

20XX. 6/1 (月)

院長の定例のスケジュールは、午前中は予約外来、水曜日の午後は手術である。その他、月曜日の午後5時から定例の医局会議に出席し、毎月の第1木曜日には、自分の出身校であり客員教授を務める中央医科大学での講義を担当している。

山口院長週間スケジュール

[illegible]

- 3) ⑰コミュニケーション ⑱クレーム ⑲潤滑油 ⑳橋渡し役
 ➡医療機関におけるさまざまな人間関係や部門の連携が円滑に運ぶよう、潤滑油や橋渡し役として、両者間の調整ができること。
- 4) ㉑事務作業 ㉒作成・点検 ㉓正確 ㉔医療
 ➡医師の事務作業の補佐が重要業務になってくることを踏まえ、特に正確・迅速・丁寧な事務処理ができること。
- 5) ㉕最新 ㉖病気 ㉗文献情報 ㉘診療記録 ㉙慎重
 ➡IT化の進む医療機関における多様な情報を、的確に収集・提供し、正確・慎重に管理ができること。

(田中伸代・大塚 映)



第2章 接遇 医師のサポート（来客対応）

指導案（90分）

	指導事項	時間	学習活動	指導上の留意点
導入	授業概要の説明 授業目的の確認	5分	授業の目的を理解する。	接遇とは何かについて、今まで学んだことを確認し、特に医師の秘書としての接遇についてポイントを理解させる。
展開	1. 接遇の基本 (1) ホスピタリティと接遇	5分	ホスピタリティという言葉の意味と接遇との関連について理解する。	ホスピタリティの語源などを説明し、ホスピタリティの精神を接遇にとり入れる重要性について理解させる。
	(2) ふさわしい言葉と振る舞い 1) 言語と非言語の一致 2) ふさわしい言葉 3) ふさわしい振る舞い	15分	・言語と非言語のコミュニケーション方法と、それらの一致と不一致について理解する。 ・言葉遣いの種類とその遣い方の段階について理解する。 ・秘書としてのふさわしい振る舞いの基本について理解する。	・言語と非言語の種類を説明し、それらの一致と不一致について、それぞれどのように感じるかを確認させる。 ・「感謝」と「お詫び」の例を用い、言葉遣いの種類とその遣い方の段階について理解させる。 ・「姿勢」と「動作」の例を用い、秘書としてふさわしい振る舞いについて説明し、実技を通して体得させる。
	ワーク1	10分	ワーク1により、言語と非言語の一致の方法を学ぶ。	ワーク1を2人一組でロールプレイをさせることによって、言語と非言語の一致に関する理解を深めさせる。
	2. 接遇の実際 (1) 接遇の流れ 1) 受付 2) 取り次ぎ 3) 案内 ワーク2、3	20分	・「受付」「取り次ぎ」「案内」の手順について今まで学んだことを確認する。 ・ワーク2、3により、いろいろな場面の案内方法について学ぶ。	・「受付」「取り次ぎ」「案内」の手順について、ワークブックの本文に沿って、今まで学んだことを確認させる。 ・2人一組で、ワーク2、3について考えさせ、いろいろな場面の適切な案内方法を学習させる。
	4) 茶菓の接待 5) 見送り	15分	秘書としてふさわしい「茶菓の接待」方法と「見送り」の配慮について学ぶ。	秘書としてふさわしい「茶菓の接待」方法と「見送り」の配慮について今まで学んだことを確認させる。
	(2) 接遇のケーススタディ ワーク4	15分	ワーク4のケーススタディにより、場面に適った接遇の方法と気配りの在り方について学ぶ。	2人一組になって、ワーク4 (1) (2) について考えさせ、場面に適った接遇の方法と気配りの在り方について学習させる。
まとめ	振り返り 次回の予告	5分	・医師のサポートにふさわしい接遇について理解を深める。 ・次回の授業内容を確認する。	・秘書にふさわしい接遇について理解を促し、具体的な行動目標を明確にさせる。 ・次回の授業内容を予告し、課題等を確認させる。

授業実践上の留意点

学習者が、上座・下座などについて、知識が不足していると考える場合には、コラム「上と下・上座と下座」の部分を用いて、補足説明を行う。

1. 接遇の基本

(1) ホスピタリティと接遇

ホスピタリティの由来とホスピタリティ精神について理解しているかを確認し、サービスとの違いなどについても補足するとよい。

(2) ふさわしい言葉と振る舞い

1) 言語と非言語の一致

(参考) 対人コミュニケーション・チャネルの概略

- ①言語………発言の内容・意味
- ②非言語
 - 近言語………声の高さ、速度、アクセント、間、タイミングなど
 - 身体動作……視線、表情、姿勢、ジェスチャー
 - 空間行動……対人距離、着席位置など
 - 人工物………被服、化粧、アクセサリーなど
 - 物理的環境…家具、照明、温度など

出典：大坊郁夫（1998）『しぐさのコミュニケーション』サイエンス社

2) ふさわしい言葉

販売や営業などでの「ふさわしい言葉」と、秘書としての「ふさわしい言葉」について、学生から意見を出させ、それらを板書しながら分類すると、学生全体の理解を得るのに役立つ。

3) ふさわしい振る舞い

(参考) お辞儀の種類

- ・会釈（15度）……「おはようございます」「失礼いたします」など、コミュニケーションの潤滑油として使うお辞儀。人とすれちがうときでも必ず立ち止まってするのがポイント。
- ・敬礼（30度）……「いつもお世話になっております」「ありがとうございました」など、仕事上でのあいさつや来客応対など、一番多く用いられるお辞儀。手のひらを太ももの中間あたりまで移動する作法もあるが、手の位置は動かさず重ねたままが一般的。男性の場合は、手の位置は体の横に添わせる。
- ・最敬礼（45度）…「本日はまことにありがとうございました」「まことに申し訳ございませんでした」など、丁寧なお礼やお詫び、あるいは冠婚葬祭のときに用いるお辞儀。手の位置は敬礼と同じ。



- ・敬意を表す足を揃えて立ちどまった姿勢、など
- ②「ありがとうございます」
「大変恐縮でございます」
 - ・笑顔、丁寧な動作
 - ・頂きものは両手で、胸の高さでもらう、など
- ③「申し訳ございません。あいにく〇〇は会議中でお目にかかれません。いかがいたしましょうか」
 - ・客の期待に添えないことに対して申し訳ない気持ちを表す言い方
 - ・丁寧な振る舞い、など
- ④「まことに申し訳ございません。お約束しておきながら、〇〇はやむを得ず、急用で外出いたしました。お詫び申し上げます」
 - ・客の貴重な時間をつぶしてしまったことに謝罪する気持ちを表す表情と言い方
 - ・深いお辞儀（最敬礼）、など
- ⑤「玄関までご案内させていただきます」
「本日はお越しくださいまして、まことにありがとうございました」
 - ・代理であることの謙虚さを表す
 - ・立つ位置（下座）
 - ・お辞儀は深々と、客が見えなくなるまで動かない

2. 接遇の実際

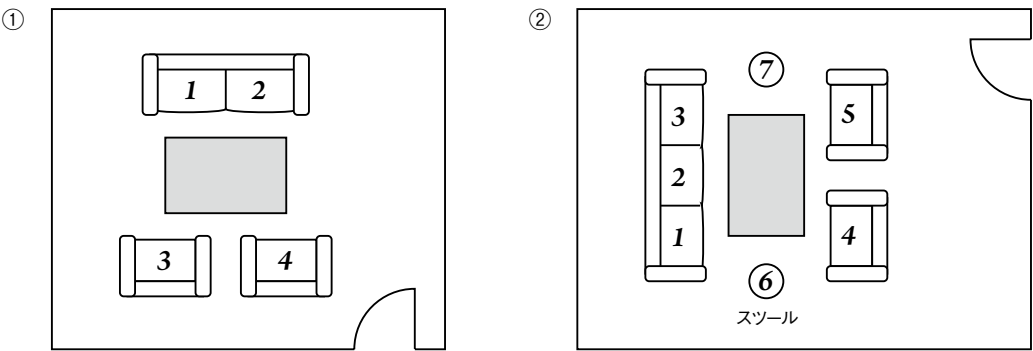
(1) 接遇の流れ

- ・1) 受付、2) 取り次ぎ、3) 案内、4) 茶菓の接待、5) 見送りまでの一連の方法について、気配りのポイントを押さえながら、身体で覚えるように促す。
- ・「階段を上がる時の案内」については、マナーの本によっては違った案内方法が書かれていることがある（立つ位置が前と後ろの2通り）。それぞれの方法の根拠を説明しておくとうい。

解答例 ワーク1 言語と非言語の一致

- ①「お待ちいたしておりました」
「わざわざお越しくださいまして、ありがとうございます」
 - ・歓迎の意を表す笑顔、前傾の姿勢

解答例 ワーク2 応接室の席次



➡②のソファの席次は、絶対に1-2-3の順序でなければならないということはない。状況に応じて、例えば1-3-2のように変化することもある。

解答例 **ワーク 3 案内のスキルアップ**

- ① 「お先に失礼いたします」と言って、客の左側の位置で、先に階段を上がる。踊り場で立ちどまり、客の方を見る。
- ② 手荷物を持つことを申し出て、手すりに沿って案内する。状況によっては、並んで歩く、または、いつでもサポートできるように後方を歩く場合もある。
- ③ 「3階へご案内いたします」と伝え、「開」ボタンを押し、「どうぞ」と言って、先に入ってもらう。3階に着いたら、「こちらでございます。どうぞ」と伝え、先に降りてもらう。
- ④ 廊下側で「開」ボタンを押すことができなければ、「お先に失礼いたします」と断って、先に入り、行先階ボタンのところで「開」ボタンを押さえ、「どうぞ」と招き入れる。
- ⑤ 「こちらでございます」と伝え、軽くノックをした後、「お先に失礼いたします」と断って先に入り、ドアを押さえながら、「どうぞ」と招き入れる。

(参考) おいしいお茶の入れ方

・日本茶（煎茶）の場合

- ①湯飲み茶碗にポットのお湯を入れ、70℃程度までお湯をさます。
- ②急須に茶葉を適量入れて、さましたお湯を円を描くように注ぎ入れる。
- ③急須の蓋をして、右手で急須の取っ手を持ち、左手で蓋を押さえ、2、3回ゆっくりと円を描くように回す。
- ④人数分の茶碗を並べ、少しずつ順に注ぎ入れて、濃さを均等にしながら7分目程度入れる。
- ⑤糸底（茶碗の底）を拭いてから茶托に載せる。

・コーヒーの場合

- ①コーヒーカップにお湯を注ぎ、カップを温めておく。
- ②カップのお湯を捨て、コーヒーを8分目強の量注ぐ。
- ③出す寸前に、クリーム・砂糖・スプーンをセットしたソーサー（受け皿）に、底を拭いたカップを載せるとよい。

(2) 接遇のケーススタディ

ワーク 4 の二つのケースで茶菓接待の方法を学ぶ。その他に、学習者の関心があるケースを発表させ、それを使ってロールプレイするのもよい。

解答例 **ワーク 4 茶菓接待のケーススタディ**

- (1) ① ・打ち合せのじゃまをしない。
・客がお茶に手を出せない状態にしない。
- ② ・サイドテーブルにお盆を置く。
- ・客、院長、副院長の順にコーヒーを出す。打ち合せのじゃまにならないように、それぞれの空いているスペースにコーヒーを置く。
- ・その際には、お客様がお茶に手を出せない状態にならないように、「失礼いたします。こちらにお置きしておきます。よろしくお願いいたします」と一言添える。
- (2) ① ・来客からの頂きものを出すことを伝える。

・菓子は左側、茶碗は右側にセットする。

- ② ・茶碗と銘々皿に入れた和菓子を2人分持っていく。

・客、院長の順に、それぞれに菓子、茶碗の順に出す。

・その際に、「岡田先生から頂戴しましたお菓子をお持ちいたしました」という言葉を添える。

(岡野絹枝)



総合演習 1 あさひ総合病院 医局秘書の 1 日

指導案 (90 分)

⇒授業の計画や進行状況により、2 コマで実施してもよい。

	指導事項	時間	学習活動	指導上の留意点
導入	授業概要の説明	5 分	総合演習の授業目的を理解し、取り組みの心構えをする。	総合演習の授業概要を説明し、演習の目的を理解させる。
	授業目的の確認			
展開	《設定の確認》 医療機関の特徴と医局秘書の役割を確認	5 分	設定医療機関（あさひ総合病院）の状況を確認し、医局秘書・佐藤の役割・業務を理解する。	この演習での医療機関（あさひ総合病院）の設定状況、および医局秘書・佐藤の役割・業務を読ませ、理解させる。
	ワーク 1 ～ 8	75 分	ワーク 1 ～ 8 の演習を通して、医局秘書・佐藤の役割業務を理解する。	ワーク 1 ～ 8 の演習を通して、医局秘書・佐藤の役割業務を理解させる。
まとめ	振り返り	5 分	・この章で学んだ感想をまとめる。 ・次回の学習目標・課題を理解する。	・この章で学んだ内容を振り返らせ、質疑応答を行う。 ・次回の学習目標・課題を理解させる。
	次回の予告			

授業実践上の留意点

(1) 医療機関の理解

さまざまな医療機関の中でも、多数の診療専門科を有する総合病院の組織を理解させる。診療部門以外の重要部門として、看護部門、診療支援部門、事務部門などの具体的な部署を確認し、各々の関連を理解させる。

(参考)『現代医療秘書——役割と実務』第 1 章

(2) 医局秘書の役割・業務の理解

院長をはじめとする各々の医師との縦横の関係と、その中における医局秘書の役割と位置関係を理解する。

医局は、医師が診療や手術以外で日常的に詰めているところであり、医療秘書はそこに属する医師たちの指示を受け、多数の業務を並行的に効率よく処理する必要があり、医局において、なくてはならない役割を担う。

各医師のスケジュールをよく把握し、優先順位をつけながら、正確・迅速な業務を心がけることが大切となる。

(参考)『現代医療秘書——役割と実務』第 3 章



解答例 ワーク 1 医療秘書の 1 日

5 月 11 日(月)	備考欄	To do	①6 月月間スケジュール表作成 ②Dr. 石川→英語論文清書 ③Dr. 江田→投稿論文郵送
8:00	8:30	出勤・業務開始	
9:00	①		
10:00	②		
11:00			
12:00	12:30	医師の昼食準備	
13:00		・患者家族対応	
14:00	③		
15:00		・郵便物処理	
16:00	16:30～	会議準備	
17:00	17:00～	医局会議（議事録作成・事後処理）	
18:00	↓		
19:00			
20:00			

- ⇒医局秘書は、医局に所属する医師たちのサポートを行う一方で、医局全体の業務も担っている。
医局秘書は、こうした幅広い求めに応じる必要がある。
- ⇒ワークブック p84 のスケジュール表に書き込む。

解答例 ワーク 2 内線電話・カルテの確認

- (1) ・名前の漢字（イズミ ショウ→泉・和泉、翔・将・咲など）
・生年月日
・男・女の別
・診察券の番号など
- (2) ① ・該当の患者のカルテであることが確認できた場合は、医師に連絡し、そのカルテを後で使うかどうかを確認する。
・医師の机上に、外来受付に搬送したカルテの患者名を書いたメモを貼っておく。
- ② ・速やかにカルテを外来受付に搬送する。
・医師が後で再度カルテを使うということであれば、外来にその旨を連絡しておく。
・医師の机上に置いてある他のカルテの患者名も伝えておくと、外来受付としては来院した患者のカルテの所在を速やかに把握する上で役に立つ。
⇒患者を間違えたり、カルテを間違えたりしないことは絶対要件である。そのためには、患者を具体的に特定できる項目の確認をし、正確に復唱することが欠かせない。

- ➡診療録の管理には、それぞれの組織でルールがあり、それを守ることが患者を待たせないことに繋がる。
- ➡今後、医療秘書として医師の補佐を行うために診療録を取り扱うことも増えると予想される。そのため、診療録管理についても学習しておく、仕事の幅が広がる。

解答例 ワーク 3 医局月間スケジュール表

	山口院長	朝倉副院長	斉藤診療部長	石川	上原	江田	小山
	胸部外科	循環器内科	消化器外科	呼吸器内科	神経内科	耳鼻咽喉科	皮膚科
6／1(月)	外来 医局会議	外来 外来 医局会議	外来 外来 医局会議	外来 外来 医局会議	外来 外来 医局会議	外来 外来 医局会議	外来 外来 医局会議
2(火)	外来	外来 外来	外来 外来	外来 外来	外来 外来	外来 外来	外来 外来
3(水)	外来 手術	外来 外来	外来 手術	外来 外来 18時 医師会役員会	外来 外来	外来 外来	外来 出張(東倉市)
4(木)	大学講義 訪問	外来 外来	外来 外来 14時 セミナー出席	外来 外来	外来 外来 岡本医来訪	外来 外来	外来 外来
5(金)	外来 医師会 理事会	国際学会 (北館市) ↑	外来 外来	国際学会 (北館市) ↑	国際学会 (北館市) ↑	外来 16時 リスナ製薬 木下氏来訪	外来 外来
6(土)		↓		↓	↓		
7(日)							
(中略)							
30(火)	外来	外来 大学講義	外来 手術	外来 外来	外来 外来	外来 外来	外来 外来

- ➡医師の予定を正確に記入する。月間予定なので、時間表示までは記入しなくてよい。
- ➡院長の予定は、院長秘書に確認のうえ記入する。または、記入してもらう。
- ➡パソコンで作成・管理する場合でも、スケジュール表として印刷し、医局内に貼っておくと、一覧性がある、便利である。

解答例 ワーク 4 家族への対応

- (1)
- ・患者の名前、家族の名前と続柄、何人で来院するのか、本人も来るのか
 - ・現在通院中なのか、入院しているのか、退院したのか、退院後通院しているのか
 - ・カルテ、その他検査データなど、用意しておいたほうがよいかどうか
 - ・同席をお願いする他の医師はいるか
 - ・医療秘書は同席したほうがよいかどうか
- ➡せっかくの面談の時間・内容を充実したものとするため、また家族の方に病気の診断・これまでの治療内容・経過・今後の見通しなどについてしっかりと説明し、納得・満足して帰っていただけるよう、事前準備をしっかりと整えておくことが大切である。
- (2) ①
- ・時間通りに家族が来院し、応接室へ通したことを連絡する。
 - ・すぐに面談に入れそうか、あるいは外来の混み具合によって、待ってもらうことになるかどうかを確認する。
 - ・待たせる場合は、どのくらい待たせることになりそうか、具体的な時間を確認する。
 - ・万一、相手が待てないと言った場合の対応についても確認しておく。
- ② (すぐに来られる場合) 「すぐ参りますので、少々お待ちください」と伝える。
- (待たせる場合)
- ・まず、家族に現在の外来の混み具合を説明して、詫げる。
 - ・医師からの伝言を伝え、待つことが可能かどうかを確認する。
- 「大変申し訳ございません。ただ今、外来が大変混み合っておりまして、上原は席を外すことができません。まことに恐縮ですが、○分ほどお待ち願えないかと申し上げます。いかがでしょうか」
- ・待ってもらえる場合は、もう一度丁寧に詫げて、時間を見計らって、お茶を入れ直す。
 - ・待てないという場合は、都合のよい日程を2～3聞いておき、医師との都合を調整し、改めて連絡することを伝える。

見本

解答例 ワーク5 紹介状の作成

(1)

診療情報提供書（紹介状）

20XX年5月11日

北都中央内科病院
心療内科 清水 真 先生

医療機関 あさひ総合病院
医師氏名 内科 上原 秀介

下記の患者様を紹介しますので、よろしくお願いいたします。

患者氏名	田中 美奈	職 業	海外商社 販売員
住 所	立岡市港区西町5条3丁目6-2-302	電 話	090-345-6789
生年月日	明・大・ 昭 ・平 XX年7月28日生（25歳）	男・ 女	
紹介目的	仕事の多忙・緊張・ストレスなどにより、2～3カ月位前から、頭痛や吐き気、動悸、不眠、婦人科系の疾患、手足や頭、顔などにしびれが出るようになった。心療内科的な治療も必要と思われるため、貴院への受診を勧めた。		
主訴／現病名	ストレス性神経症		
既往歴／家族歴	アレルギー性皮膚炎		
治療経過	治療経過 血液検査、尿検査、神経伝達検査、全身のMRI検査などを行った結果、特に異常は見受けられなかった。初診から2週間ほど、しびれ緩和と神経安定の漢方薬を服用してもらっているが、明らかな改善は見られない。		
現在の処方	メロミン錠 ナボリナ錠		
留意事項	若干のアレルギー性アトピー性皮膚炎		
添付資料	なし ・XP・内視鏡フィルム・検査データ・その他（ ）		
備 考	検査データは、後日WANネットワークで送信します		

- ➡患者情報は慎重を期して、正確に記入すること。
- ➡紹介目的や治療経過など説明に当たる部分は、わかりやすく、かつ、できるだけ詳しく記載すること。
- (2) 最後に、必ず医師に確認をしてもらうこと。



解答例 ワーク6 学会出張の準備

- (1)
- ・学会参加費（正会員・非会員・学生など会員種別に注意）
 - ・昼食費
 - ・懇親会費
 - ・資料費（抄録）（学会には参加しないが、抄録を送付してもらうことを指す）
➡各医師に、必要な項目を確認して、合計金額・住所・医師の氏名を記入して、医師一人につき1枚の振り込み用紙を使って振り込む。
- (2) ①
- ・航空会社は、同じでよい（ANA、JAL など）
 - ・便は、同じでよい
 - ・座席は、打合せなどができるように隣席（上座に注意する）にするか、気を使わないように離れたほうがよいのか
 - ・各々の座席は、窓側・通路側を希望するか
- ②
- ・2泊でよい（1泊は別場所、延泊ということもある）
 - ・3人、同じホテルがよい
 - ・3人、同じホテルの場合、階は同じでよい
 - ・各々違うホテルを希望する場合の詳細（会場に近い、駅に近いなど）
➡上司・部下・後輩の3人の医師の一緒に行動なので、人間関係や行動パターンを考慮して、以上のことを確認することが大切である。
- (3) ① 窓口330円 ※ATMを使って振り込むと、手数料が安くなる。ATM290円
- ②

領 収 書

石川 光 様

¥ 85,330-

但 航空券・宿泊費および学会参加費として

20XX年5月11日

立浜市中央区円山1条7丁目2-3
あさひ総合病院医局

- ➡領収書を作成する場合は、下記の項目が必須であることを理解させ、作成させる。
- ①日付 ②あて名 ③金額 ④但書き ⑤発行人住所 ⑥発行人名 ⑦印鑑
- ➡日付は、受け取った年月日を入れる。

解答例 ワーク7 郵便物の処理

- ・郵便物は書留・公信に限らず、秘書に開封してほしくない医師もいるので、各医師の意向に合わせた処理の仕方を心がける。
- ・ダイレクトメール（以下、DM）は、各医師の仕事に関するものや、興味・関心のあるもの以外は、医療秘書が処分してもよい。

- ・書留・親展・私信が届いた場合は絶対に開封しない。書留・速達が一番上に、次に一般郵便物、一番下に DM を重ねて、医師に渡す。
- ・速達・書留が届いた場合は、直接伝えるようにする。

解答例 ワーク 8 医局会議

- (1) ①
- ・会議室の予約をしておく。
 - ・院長以下、前日に一度、翌日に会議があることを知らせておく。
 - ・机をコの字型、あるいは口の字型に並べておく。
 - ・必要な備品を揃えておく（ホワイトボード、パソコン、プロジェクターなど）。
 - ・必要な資料を各医師から受け取り、必要部数をコピーして用意しておく。
 - ・各予定表、各統計資料、必要に応じて、患者のカルテなども揃えておく。
- ②
- ・会議室・備品などの後片付け、整理整頓をする。
 - ・入力した議事録は会議の責任者に確認してもらった後、添付ファイルにして各々の医師へメールを送信する。あるいは、プリントアウトして配付する。
 - ・パソコンの「医局会議議事録」のフォルダーに、本日分を保存しておくか、紙ベースの資料としてファイルに綴る。
- (2)
- ・小山医師に連絡し、あとのくらしい時間がかかりそうかを確認する。
 - ・院長に状況を説明し、定刻通り開始するか、少し待つかの判断をしてもらう。
 - ・小山医師にいずれかの旨を伝えて、早めに参加してもらうようにする。
 - ・今後、できるだけ定刻に開始できるようにするために、前日・翌朝に会議開催と時間の確認をし、時間厳守で集まってもらう。
- (3)
- ・会議のじゃまや中断をさせない気遣いをすること。
 - ・患者の名前と用件の概要を聞き、メモに書いて、石川医師に渡す。
 - ・石川医師の指示に従い行動する。

(大塚 映)

見本

総合演習 2 あさひ総合病院 院長秘書の 1 日

指導案 1 (90 分)

⇒事前課題として**ワーク 1 ～ 6**を行ってくることを指示しておく。

⇒授業時間数に余裕があるときは、演習時間と発表時間を増やして 2 コマにするとよい。

	指導事項	時間	学習活動	指導上の留意点
導入	授業概要の説明 授業目標の確認	5 分	授業の目的を理解する。	授業の概要を説明し理解させる。
展開	〈設定の確認〉 院長秘書について	5 分	院長秘書・小松の役割と業務内容、病院の設定について理解する。	院長秘書・小松の役割と業務内容、病院の設定について、読ませて、理解させる。
	ワーク 1 ～ 6	70 分	ワーク 1 ～ 6 の演習を通して、院長秘書・小松の役割業務を理解する。	ワーク 1 ～ 6 の演習を通して、院長秘書・小松の役割業務を理解させる。
まとめ	演習内容の確認	10 分	・演習内容についてセルフチェックをし、具体的な改善点と今後の目標を書く。	・演習内容についてセルフチェックをさせる。 ・具体的な改善点と今後の目標を書かせる。
	振り返り 次回の予告		・今日の授業で学んだ感想をまとめる。 ・次回までの課題を理解する。	・次回までの課題を説明し理解させる。

指導案 2 (90 分)

⇒事前課題として**ワーク 7 ～ 11**を行ってくることを指示しておく。

⇒授業時間数に余裕があるときは、演習時間と発表時間を増やして 2 コマにするとよい。

	指導事項	時間	学習活動	指導上の留意点
導入	授業概要の説明 授業目標の確認	5 分	・授業の目的を理解する。 ・ワークの設定を確認する。	・授業の概要を説明し理解させる。 ・ワークの設定を確認させ、本時の内容について、理解させる。
展開	ワーク 7 ～ 11	75 分	ワーク 7 ～ 11 の演習を通して、院長秘書の役割業務を理解する。	ワーク 7 ～ 11 の演習を通して、院長秘書の役割業務を理解させる。
まとめ	演習内容の確認	10 分	・演習内容についてセルフチェックをし、具体的な改善点と今後の目標を書く。	・総合演習についてセルフチェックをさせる。 ・具体的な改善点と今後の目標を書かせる。
	振り返り 次回の予告		・今日の授業で学んだ感想をまとめる。 ・次回までの課題を理解する。	・次回までの課題を説明し理解させる。

授業実践上の留意点

(1) 本章の目的の理解

医療機関における院長秘書の役割と業務内容を理解し、今まで学んだ医療秘書業務の進め方や対応のしかたを総合的に学び実践する。