

第 1 章 コミュニケーション・スキル

.....6

1. コミュニケーションとは
 - (1) コミュニケーションの定義と類型
 - (2) コミュニケーションの働きと法則
2. 言語コミュニケーションと非言語コミュニケーション
 - (1) 言語コミュニケーション
 - (2) 非言語コミュニケーション
 - (3) 言語と非言語の不一致
 - (4) 好ましいコミュニケーションのための身体動作
 - (5) 対人距離と座る位置
3. 医療機関におけるコミュニケーション・スキルの重要性
 - (1) 医療機関におけるコミュニケーション・スキルの重要性
 - (2) 医療機関におけるコミュニケーションの特性

第 2 章 社会人としての基礎力

.....16

1. 病院組織における医療事務職員
 - (1) チーム医療と医療事務職員の位置づけ
 - (2) 医療事務職員の役割
2. 医療事務職員に求められる態度・振る舞い
 - (1) 誰に対しても感じよく対応する
 - (2) 公平かつ誠実な対応
 - (3) 医師への対応も明確に
3. 医療事務職員だからこそ心掛けたいこと
 - (1) 無限ではないコストを管理する
 - (2) 人にかかわる危機管理

第 3 章 話す (1)

.....30

1. きちんとした話し方をするには
 - (1) 声の調子
 - (2) 声の出し方
 - (3) 話すときの身体動作（視線、表情、態度、姿勢）
2. 挨拶
 - (1) 挨拶の重要性
 - (2) 感じのよい挨拶を実践する
3. 敬語
 - (1) 敬語の重要性
 - (2) 敬語の種類と働き
 - (3) 覚えておきたい敬語
4. その他の言葉遣い
 - (1) 返事をする
 - (2) 接遇話法

第 4 章 話す (2)

.....45

1. 話すときの構成
2. 話すときのポイント
 - (1) 正しく、正確に話す
 - (2) 分かりやすく話す
 - (3) 簡潔に話す
 - (4) 丁寧に話す
3. 話すタイミング
4. 報告・連絡・相談
 - (1) 正しい指示の受け方
 - (2) 正しい報告の仕方
 - (3) 正しい連絡の仕方
 - (4) 正しい相談の仕方



第 5 章 聞く

.....52

1. 聞くことの重要性
 - (1) 患者の声を聞き取る
 - (2) 業務の遂行
 - (3) 職場のコミュニケーション
2. 傾聴
 - (1) 傾聴のメリット
 - (2) 傾聴のポイント
3. 聞くことの実際と留意点
 - (1) 相手に合わせてアプローチを変える
 - (2) 話しやすい雰囲気心掛ける
 - (3) 顔が見えない相手の場合

第 6 章 読む

.....62

1. 読むコミュニケーションとは何か
2. 医療事務職員に求められる読解力
3. 要約する力
4. 専門的な基礎知識
5. 監査能力

第 7 章 書く

.....71

1. 文章を書くこと
2. メモを取る
 - (1) 自分メモ
 - (2) 伝言メモ
3. レポート・報告書
4. 文書
 - (1) 院外宛て文書の基本フォーム
 - (2) 院内宛て文書の基本フォーム

5. 電子メール (E-mail)

- (1) 電子メールのメリットとデメリット
- (2) 電子メールの書き方の基本
- (3)トラブルを避ける

第 8 章 研究発表をする

.....90

1. 学習の機会を自ら見つける
 - (1) 医療事務職員にとっての研究とは
 - (2) 研究した結果を発表する意義
 - (3) 研究の進め方
 - (4) 発表の機会を有効に使う
 - (5) 先行研究の必要性
2. 考えをまとめる
 - (1) 日頃からしておくこと
 - (2) 研究テーマを絞り込む
3. 文献を集めてレジュメを書く
 - (1) 文献を揃える
 - (2) レジュメの構成
 - (3) 典型的なレジュメの形式
4. プレゼンテーションをする
 - (1) 発表スライドの作り方
 - (2) 発表準備
 - (3) 聴衆に向けた話し方
 - (4) 質疑応答
 - (5) 研究発表を形にする
(論文投稿への挑戦)

第1章 コミュニケーション・スキル

この章で学ぶこと

コミュニケーションという言葉は、子供から高齢者までのさまざまな年代の人々が日常的に使っています。その重要性和難しさについてもそれぞれの年齢や立場の中で理解されています。なぜ、コミュニケーションが難しいのでしょうか。そして、どのようにすればコミュニケーション・スキルが身に付くのでしょうか。そのためには、まず、コミュニケーションとはどのようなことなのか、コミュニケーション・スキルにはどのようなものがあるのかを理論的に学ぶ必要があります。

本章では、コミュニケーション・スキルを習得するための基礎理論を学びます。

1. コミュニケーションとは

私たちの社会生活において、コミュニケーションという営みは欠かすことのできないものです。一方、私たちの日常生活におけるコミュニケーションは、それぞれの人が自分の育った環境の中で経験し、体得した方法に基づいてほぼ無意識的に行われている場合がほとんどです。本人が伝えたことと、実際に相手に伝わったことの間にズレが生じます。これがコミュニケーション・ギャップであり、相互理解がなかなかできない原因の一つです。

コミュニケーションの難しさの最大要因は、「人は異なる存在である」ことです。これを理解するために、次のミニテストをしてみましょう。

●ミニテスト

次の【問題】の答えを下の枠内に書いてください。ただし、①から③の〈条件〉を守ってください。

〈条件〉

- ①読んだらすぐに書き込む。
- ②深く考えない。
- ③他の人と相談しない。

【問題】

- 丸を3つ書いてください。
右に三角を書いてください。
下に棒を引いてください。

見本

自分が書いたものと他の人が書いたものを比較してみましょう。まったく同じものが書かれることはほとんどありません。同じ文章を読んでも、年齢や性別、育ってきた環境や職業によってそれぞれ捉え方が違います。多くの人は、丸を3つ並べて書きますが、三重丸を書いた保育士がいました。おそらく、いつも園児に「よくできたね」と丸を付けてあげているのでしょう。一方、問題文からそれはあり得ないと思う人もいます。

このように、人は異なる存在であることを、まず心に留めることが大切です。その上で、コミュニケーションの種類や方法を知り、どのように伝えたら自分の言いたいことが相手に届くのかを学びましょう。

(1) コミュニケーションの定義と類型

コミュニケーションとは「言語または身振り、表情などを用いて、知識や意見、感情、願望などを伝達または交換する社会的行為のこと」であるという学問的定義があります。

また、コミュニケーションの類型としては次のように分類されています。

- ①個人内コミュニケーション……自問自答、反省、問題解決思考など
- ②対人コミュニケーション……意見交換、雑談、勧誘、自己紹介など
- ③小集団コミュニケーション……グループ・ディスカッション、3人以上の雑談など
- ④パブリック・コミュニケーション……演説、授業、発表など
- ⑤マス・コミュニケーション……テレビ・ラジオ・新聞・雑誌・ICTメディアなどからの情報伝達

私たちが通常「コミュニケーション」と言う場合は、対人コミュニケーションのことを指します。

(2) コミュニケーションの働きと法則

コミュニケーションの最も基本となる働きは、自分を知ってほしいという欲求の表現行動です。表現する者には、好かれたい、ほめられたいという欲求があります。これを表現者の欲求といい、この欲求は他者から好かれたりほめられたりする好意の表現によって満たされます。

そして、コミュニケーションは、「刺激」と「反応」の交流（やりとり）で成り立っています。受け手は、嬉しいと感じるような刺激が来れば、刺激を出した人に好意を持ちます。好意の刺激には好意の反応を、悪意の刺激には悪意の反応を示すのです。

また私たちは、他者から好かれるとその人を好きになる傾向があり、さらに私たちには、ほめてくれた人や好意を示してくれた人を以前より好きになる傾向があります。この傾向を「好意の互惠性」といいます。だからこそ、好ましいコミュニケーションのためには「刺激」という発信メッセージに注意を払い、その発信方法を学ぶ必要があるのです。

2. 言語コミュニケーションと非言語コミュニケーション

コミュニケーションは、メッセージの伝達手段によって、言語を用いて行う「言語（バーバル）コミュニケーション」と、声の出し方や表情、身体の動きなどの言語以外の手段を用いて行う「非言語（ノンバーバル）コミュニケーション」に大別されます。

(1) 言語コミュニケーション

コミュニケーションの手段には、話すこと、書くこと、身振り、手振りなどさまざまなものがありますが、最もよく用いられるのが「言語」です。「言語」は人間に特有に発展してきた特別な能力です。言語はコミュニケーションの重要な手段であるばかりでなく、それぞれが住んでいる国や社会の文化の特性を反映し、人間の思考、価値観、行動様式とも深い関係があります。

私たちは、コミュニケーションに関しては特に言葉に重きが置かれた教育を受けてきました。その中で、私たちは言葉は意味を伝えるために学ぶのだと教えられてきました。

しかし、コミュニケーションは「意味」の伝達ではないことに注意する必要があります。私たちは自分が伝えたい「意味」を伝達することは不可能です。伝達できるのはメッセージだけであり、

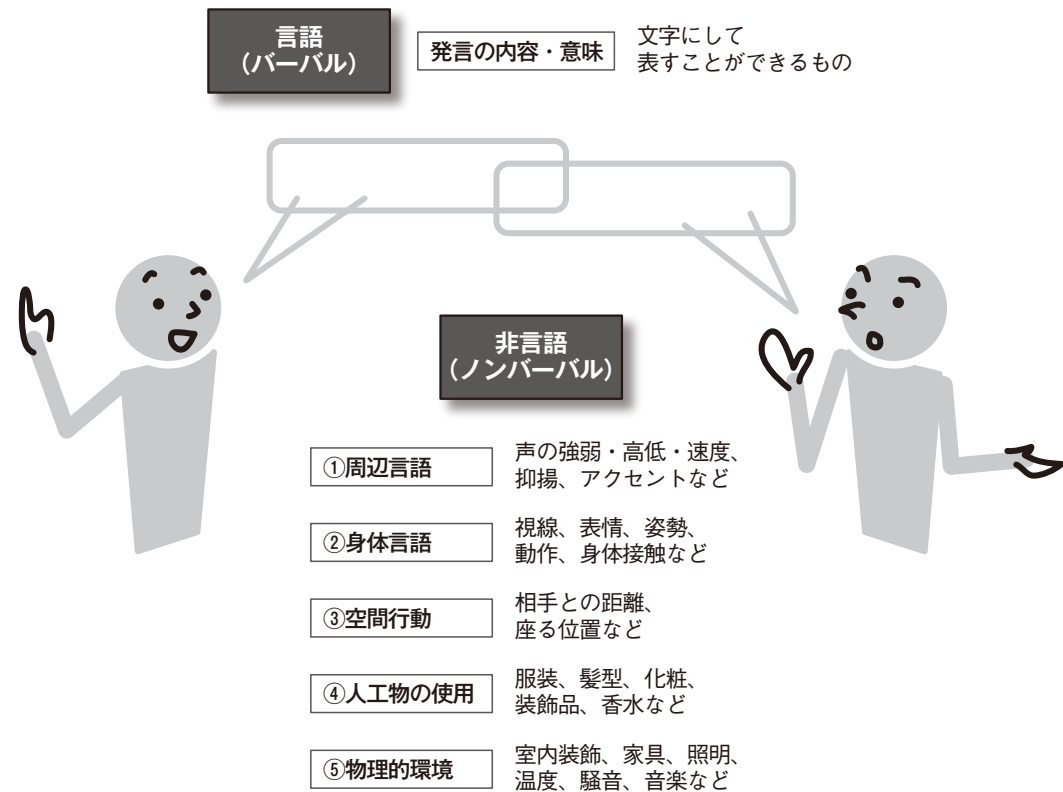


図1-1 メッセージの伝達手段

見本

意味はメッセージの中にはなく、メッセージを利用する人の中にあるからです。例えば「かわいい」という意味を伝えたい場合、伝え手の「かわいい」という言葉に込めた意味はその言葉自体ではなく、伝え手の中にあるのです。聞き手が、同じように「かわいいね」と言っている、伝え手とまったく同じ意味を感じることはそう多くはありません。

また、「言語」にはさまざまな表現の仕方があります。言語コミュニケーションにおいて相互理解が成功しない場合には、表現方法を変えてみる必要があります。例えば、「お加減はいかがですか」「お身体の調子はいかがですか」「どこか痛いところがありますか」「ボンボン痛いの？」など、それぞれの年齢や境遇などといった相手の立場に合わせた言葉遣いに変える必要があります。

(2) 非言語コミュニケーション

私たちは普段、話す言葉には注意を向けますが、人の行うしぐさや表情などに特別に目を向けることは少ないものです。しかし、言葉によらないコミュニケーションの方が実際の人間関係においては大きな役割を果たしているのです。送り手が無意識的に表現した態度や癖などによって、意図したことが相手に伝わらなかったり、逆のことが伝わったりして、相互に誤解が生じるといったことは多くの人々が経験しているところです。

私たちは、「言語」については意識的に学習してきた経緯から、話す言葉にはそれなりに注意をして意思の伝達をしています。一方、「非言語」は、その大部分が幼児期に模倣という形で学習し体得したものを表現しているため、そのほとんどは無意識的に行います。したがって、言葉遣いには細心の注意を傾けるにもかかわらず、それが効果的に相手に伝わらないことが多く見受けられます。これらは、言語コミュニケーションと非言語コミュニケーションが適切な関係にない状況下で生じる場合が多いのです。

(3) 言語と非言語の不一致

それでは、言語と非言語の不一致という観点から非言語コミュニケーションの重要性について考えてみましょう。言語と非言語は、切り離して考えることのできない全体的なまとまりを持った一つの情報です。両者の間に不一致がなければ、私たちは言語が発信するメッセージをそのとおりと受け止めます。しかし、言語と非言語のそれぞれが発信するメッセージに矛盾を生じる場合があります。例えば、言葉では「嫌い」と言っても、笑顔で、声が明るく優しい調子であれば、相手は言葉の本気にはとらずメッセージを好意的に解釈します。あるいは、「あなたのお話はとても面白い」と言っても、姿勢が後ろに傾き、視線をそらしていれば、本当は面白くないという否定的なメッセージとして解釈します。

また、言語と非言語の間の食い違いが大きければ大きいほど私たちは言語の方を信じない傾向があり、食い違いの大きいメッセージほど、否定的に解釈されるという研究結果もあります。

したがって、好ましいコミュニケーションを行うためには、非言語コミュニケーションに対して基本的な表現方法を見直し、それらをスキルとして習得することが大切です。

(4) 好ましいコミュニケーションのための身体動作

コミュニケーションの伝達方法にはさまざまなものがあります。ここでは非言語コミュニケーションの中でも、対面したときに最も大きな影響を与える「身体動作」に焦点を当てていきましょう。

①好ましい身体動作・気を付けたい身体動作

大学生および社会人約200人を対象とした調査で、好ましい身体動作として最も多かったのが「笑顔」でした。反対の好ましくない動作については、「無視」という結果が出ました。また、病院の接遇に関する調査では、気を付けたい動作として、「忙しいと、顔が無表情になり身体が逃げている」「顔だけ向けて、身体は斜めに構えていることが多い」「患者を見下ろすような視線を投げかけていることが多い」「うなずきをもっと使わなければいけない」などが挙げられました。

これらの調査などを踏まえてまとめると、好ましい身体動作の基本的な表現方法は次のようになります。

②好ましい身体動作の基本表現

非言語コミュニケーションの方法をスキルとして発揮できるようにするためには、日常の中で簡単にトレーニングできるものが望ましいと考えます。また、トレーニングをする場合は、感情が表に出てしまうのをコントロールしやすいとされている身体動作に焦点を当てて実行するのが効果的です。一般的に、メッセージの送り手が最もコントロールしやすいとされているのが顔の表情です。次が、姿勢やうなずきなどです。これらに基づいて、好ましいコミュニケーションに役立つ基本表現方法について、次の3項目に分けて、その方法と効果について説明します。

- a. 視線・表情……眉を少し上げて相手を見る。笑顔を作る。
- b. 姿勢・動作……身体ごと相手に向け、上体をやや前に傾ける。手指を丁寧に動かす。
- c. うなずき・相づち……ややゆっくりめにうなずく。情感を込めた相づちをする。

a. 視線・表情

〔視線〕

眉を上げ目を大きく開けて相手を見ると、相手に好意や関心を示す視線になります。これは、アイブロー・フラッシュと呼ばれ、良好な関係にある人同士の友好的な挨拶です。

〔表情〕

笑顔の効果については日常体験からも十分に理解できる場所ですが、笑顔は「好意の互恵性」を生み出します。また、にこやかな笑顔で接すれば、相手から笑顔が戻ってくる「微笑み返し」が生じます。さらに、いつも笑顔でいると相手の気持ちをよくするだけでなく、誠実で温かく親しみやすい人柄であるという評価も受けるようになります。このように、笑顔は人間の評価を決めてしまうほどの力を持っています。

笑顔は「明るい」と感じられる表情であることが基本ですが、よかれと思って向けた笑顔が相手の心境にそぐわない場合があります。笑顔の程度については、民族や地域性、相手の心理状態などによって反応に違いがありますので、状況に合わせる必要があります。相手の状況に応じた笑顔の

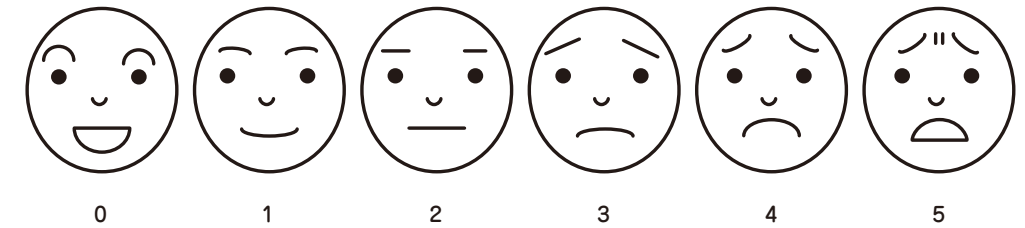


図1-2 フェイス・スケール例

種類も知っておくとよいでしょう。図1-2の「フェイス・スケール例」を参考にして、どのような状況でどの表情がふさわしいかを考えてみてください。

b. 姿勢・動作

〔姿勢〕

姿勢の種類は、身体の向きが正面か斜めか（身体の対称・非対称）、身体が前に傾いているか後ろに反り返っているか（上半身の前傾・後傾）の大きく2つに分けられます。一般的に、相手に正面を向ければ、「誠実」「正直」という印象を与え、身体を斜めに向ければその反対の印象を与えます。また前傾の姿勢は、地位の下の者が上の者に対する場合や好意を感じている人に対する場合に現れる姿勢とされ、相手に対して「謙虚である」「好意がある」というメッセージを発信します。

〔動作〕

ジェスチャーやしぐさなどの動作は、話の内容を補ったり、情感を添えたり、会話を豊かにする重要な非言語コミュニケーション・スキルですが、そのほとんどは普段何気なく使っているものばかりです。それらの中で、マイナスイメージを与えているものは大いに見直す必要があります。例えば、「腕組み」や「足組み」は、相手とのコミュニケーション・バリア（障害物）になります。腕組み足組みという障害物を相手との間に作らないようにしましょう。また、人や物、場所などを指し示す手は、人差し指を使うと命令的に見えます。5本の指先を伸ばし、親指以外の指は揃えて指し示すと、とても丁寧に見えます。

その他に気を付けたいしぐさとしては、手で顔や髪を触る、洋服や持ち物をいじる、ポケットに手を入れる、咳払いする、意味のないメモを書くなどがあります。これらは、非好意的であったり、会話を拒否するメッセージとして受け止められるので、日頃の自分の癖を確認しておきましょう。

c. うなずき・相づち

〔うなずき〕

「うなずき」とは、基本的に相手の話を肯定するジェスチャーです。うなずきが伝えるメッセージには、理解・同意・積極的な賛成・受け入れなどの意味があります。また、うなずきのタイミング、回数・頻度、深さなどによっても伝えるメッセージが違うので注意が必要です。次のような癖に注意しましょう。

・タイミング…… タイミングがずれたうなずきは、話を聞いていない、興味がないというメッセージになる。

見本

- ・回数・頻度……連続のうなずきは、相手の話を早く終わらせたいというメッセージになる。
- ・深すぎるうなずき……興味がない、話を終わらせたいというメッセージになる。

〔相づち〕

「相づち」とは、相手の言葉にうなずいて、言葉を挟んだりすることです。一般的に、「相づちを打つ」と表現します。相づちのタイミングと適切な言葉掛けが、コミュニケーションを左右します。効果的な相づちの方法は、うなずきに加え、言葉がワンパターンにならないことと、表情豊かに情感を込めて相づちを打つことです。

●相づちのバリエーション

「はい」「ええ」「ええっ」「そうですね」「そうですか」「なるほど」
「やっぱり」「そのとおりですね」「いいですね」 など

(5) 対人距離と座る位置

対人コミュニケーションの中でも、相手に大きな影響を与える「身体動作」に焦点を当てて学んできましたが、それらの身体動作を左右するともいわれる「対人距離」と「座る位置」という2つの非言語コミュニケーションについても学んでおきましょう。

①対人距離

対人距離は、親疎の関係を表します。すなわち、相手との距離が近ければ親しい、遠ければ親しくないという関係です。親しくなるためには、自分の方から相手に近づいていかなければなりません。しかし、双方の立場や関係によっては馴れ馴れしすぎると取られ、逆に警戒されたりすることがあります。例えば、目上の人や初対面の人には許可を得てから近づくなど、相手との関係にふさわしい距離を常に心掛ける必要があります。

②座る位置（ポジショニング）

相手と話をするときの座る位置についてはあまり注意が払われていないことが多いのですが、実際には、相手と自分がどの位置に座るかによって会話の進展に大きな違いが出てくるのです。座る位置には次のような種類があります。

- ・正面ポジション……この位置は、交渉ごとに有利な位置といわれている。しかし、親密度は高くなく、会話も弾まないことがあるので、事前に会話の目的や内容を確認した方がよい。
- ・斜めポジション……テーブルに対してお互いに90度に座り、身体は相手に向ける。真正面に視線を合わせることなく、近い位置で話ができるため、会話の量が一番多くなるといわれている。
- ・真横ポジション……横並びで共同作業をやすく、親密度も高くなる。また、お互いの顔や表情が見えにくいいため、言い出しにくい話や打ち明け話をするのできる位置である。

対人関係の位置について、もう一つ大切なことがあります。それは縦社会における自分の立ち位置です。私たちは、縦社会で仕事をしていることを忘れてはなりません。縦社会とは、人間関係に上と下が存在する社会のことです。年齢やキャリア、地位・職位、職場内外の別などには必ず上下があります。したがって、相手との関係の中で、どこが上でどこが下であるかを知ることがもコミュ

見本

ニケーション・スキルに含まれているといえます。

3. 医療機関におけるコミュニケーション・スキルの重要性

(1) 医療機関におけるコミュニケーション・スキルの重要性

私たちの住む日本は少子高齢社会となり、それに伴って、より良質な医療や福祉サービスが求められています。

より良質な医療サービスが提供されるために医療従事者に求められる能力には、まず深い専門知識や技術力があります。医療事務職員であれば、基本となるレセプト業務や診療報酬の算定などのスキル、健康保険などのさまざまな医療制度に関する専門知識、カルテや処方箋を読み取る医学的知識も求められます。しかし、専門的な知識や技術力だけでは良質な医療サービスを提供することはできません。専門知識・技術力と同時に、高いコミュニケーション・スキルが求められるのです。

また、医療技術が高度化・専門化している医療機関では、「チーム医療」が必要になっています。品質の高いチーム医療を行うには、技術力を結集すると共に、医療従事者同士の円滑なコミュニケーションが必要不可欠です。

さらに、患者の医療機関に求めるニーズが多様化している現状に対応するためには、医療機関は社会から高い評価を得ることが必要です。それは、医療機関の存続のためだけでなく、医療分野における社会貢献につながるものです。そのために、多くの医療機関が、医療サービスの品質を測定し、評価を受け、それらを公表しています。

医療サービスの品質を評価する方法には、大きく分けて「治療成績」という客観的な指標と、「患者の満足度」という主観的な指標があります。治療成績には常に客観的なものさしがあるため、誰もが納得する結果が出ますが、主観的な患者の満足度を向上させるには、まず医療従事者自身が、職場で働く人々や患者と良好な人間関係を築かなければなりません。

このようなことから、コミュニケーションも医療の品質の一つといえるのです。

(2) 医療機関におけるコミュニケーションの特性

良質な医療サービスを提供するためには、職員同士あるいは職員と患者の間での円滑なコミュニケーションが不可欠ですが、医療機関においては、円滑なコミュニケーション以上に、正確で迅速なコミュニケーションが求められるという特性があります。

例えば、上司など相手の立場が上である場合には、自分の意見を述べにくい情報情報の再確認ができなかった、情報が正しく伝わっていなかったという事態が発生しかねません。また、同僚との間では、勤務シフトの引き継ぎなどが適切に行われなかったために連絡に不備が生じ、情報が共有されていなかったということが起こりがちです。人の生命を預かる医療機関においては、適切なコミュニケーションを阻害する要因を常に検証し、これに対処しなければ医療サービスの品質の低下を招くだけでなく医療過誤・医療事故にもつながります。

特に医療機関では、誤った情報が伝達されないよう次のような注意が必要です。

- ・正確な表現を用いる……明確な表現を用い、曖昧な表現を避ける。
- ・要点をまとめる……簡潔な表現を用い、不要な表現を避ける。
- ・必要な情報をすべて伝える……情報の過不足が生じないようにする。

また、相手の話を受け止めるときは、次のような点に注意が必要です。

- ・先入観を持たず、積極的な傾聴に努める。
- ・相手の話を復唱するなどして、聞き漏らしや誤解がないかを確認する。
- ・返答が必要なときは、迅速、簡潔、明確を心掛ける。

生まれつきコミュニケーションが上手な人は存在しません。コミュニケーションはスキルであり、努力次第でその能力を伸ばしていくことが十分可能です。

次章から展開されるさまざまな場面でのコミュニケーション・スキルを学び、医療事務職員に必要なコミュニケーション・スキルを向上させましょう。

事例1 上司とのコミュニケーション

北野総合病院医事課の高橋栄子さんと、内科診療科長の竹内医師との間で、患者の小池さんについて次のようなやりとりがありました。その日、患者の小池さんは、午前と午後の2つの検査を予定していたのです。

高橋：小池さんからお電話がありまして、遅い方の検査はキャンセルしたいということでした。

竹内医師：了解。検査室に連絡しておいてね。

高橋：すみません。遅いのってどちらの方ですか？

竹内医師：午後の方は、すぐに終わるんだよ。

高橋：そうですか。(じゃあ午前の方だな) 分かりました。



見本

事例2 同僚とのコミュニケーション

江本クリニックで医療事務職員として働く室井優香さんと、同僚の西田美保さんとの間で、次のようなやりとりがありました。

室井：来週3日間お休みをもらうことになったから、休み明けまでにさっきの件をお願いしてもいい？

西田：(さっきの件ってあのことだな……) 分かったわ。

室井：ありがとう。ではお願いね。

(休み明け後)

西田：あれ、今日から出勤？

室井：例の件、ありがとう。

西田：明日までじゃないの？

室井：今日までよ。

事例3 患者とのコミュニケーション

小杉市民病院の外科受付で働く松坂ひかるさんと、患者の石橋さんとの間で、次のようなやりとりがありました。

石橋さん：すみません。外科の江口先生をお願いします。

松坂：総合受付で受け付けされましたか。

石橋さん：この前、江口先生に手術してもらったので、言ってもらえばすぐに分かると思うから。

松坂：まずは、総合受付に行ってもらえますか。

石橋さん：ここも受付だろう？ さっき、江口先生に挨拶したら、すぐに診ますよと言ってくれたよ。

考えてみよう 事例1～3において、それぞれ、適切なコミュニケーションを阻害している要因は何か考えてみましょう。

考えてみよう 事例1～3において、医療事務職員としてとるべき適切なコミュニケーションとはどのようなことかを考えてみましょう。

第3章 話す (1)

この章で学ぶこと

社会人として、また医療事務職員として、話し方の基礎を理解し身に付けることはすべての業務の基礎になります。積極的な声掛けから周囲の人とのコミュニケーションが始まるからです。

そこでまず、相手に受け入れられるように話すこと、相手が受け取りやすく話すことを考えてみましょう。本章ではきちんとした話し方、感じのよい話し方ができるよう、声の調子や出し方、話すときの身体動作、挨拶、敬語、接遇話法について具体的に学びます。

医療機関で働いている人から、「先輩に話しかけにくい」という声をよく聞きます。特に新入職員は、言葉遣いや話すタイミングに関して悩んでいるようです。話すことに自信を持つことができればもっと積極的に先輩にアプローチでき、スムーズなコミュニケーションが可能になるでしょう。

また、忙しいせいか、多くの職員が目と目を合わせて話す、語尾まできちんと話す、表情に気を配って話す、状況を考えて話すといったことができていません。

医療事務職員は人の生命と健康に貢献する大変重要な役割を担う職業です。人とのコミュニケーションをおろそかにしないためには、優しく配慮ある話し方が必要です。

1. きちんとした話し方をするには

相手に感じよく、分かりやすく話すには、言葉や内容だけでなく、話し方も重要な要素です。話し方は、話す声の大きさ、高さ、強弱、明瞭さ、話す速さに加え、**間の取り方**といった声によるコミュニケーションと、視線、表情、態度、姿勢といった身体動作によるコミュニケーションから成ります。これはすべて非言語コミュニケーションです。

好意があるかどうか、誠意があるかどうかなどは、言葉や内容といった言語コミュニケーション以上に、非言語コミュニケーションから瞬時に伝わります。それだけ非言語コミュニケーションを意識して話すことが大切だということです。

ここでは第1章で学んだ非言語コミュニケーションの基礎を踏まえながら、医療事務職員としての話し方のスキルアップと好意の持てる話し方について説明します。

(1) 声の調子

まず、声の調子について考えてみましょう。話す声の大きさ、トーン、強弱、速度、そして間の取り方について説明します。ポイントを押さえていきましょう。

① 声の大きさ

「大きい声で挨拶をください」と言われますが、医療機関では、挨拶を含め話すことに関して

見本

TPOをよく考える必要があります。院内には静かにすべき場所もあるため、声の大きさに配慮し、「相手に届く声」を意識した適度な大きさと話します。

② 声のトーン

明るくはつらつとした声は人を引きつけます。電話やプレゼンテーションの場で話す場合、元々の声が低ければ、意識的にほんの少し声のトーンを上げるとよいでしょう。はきはきとした話し方は、聞き取りやすく好感を持たれます。

一方で、低めの声は高齢者に聞き取りやすく、説得するときに適しているといわれます。

③ 声の強弱

言葉やフレーズを際立たせて強く発音することを「プロミネンス」といいます。特に重要な言葉(人の名前、日時、場所など)やフレーズに使うと効果的です。

④ 話す速さ

病院名や部署、人の名前や日時、場所といったキーワードはややゆっくりと、そして③のプロミネンスを用いてはっきり伝えましょう。普通に話すときは、相手が理解できるよう早口にならないように気を付けます。自分が話す言葉を聞いて、自分自身が理解できる速さであればよいでしょう。

また、コミュニケーション・スキルの一つにペーシングがあります。口調やテンポを相手に合わせるというものです。人間は、相手も自分と同じペースであると安心感を得るため、部分的に使うと効果的でしょう。

⑤ 間の取り方

効果的に話すために、**間の取り方**にも意識をします。矢継ぎ早に一気に話さず、話の意味をはっきりさせ、内容にメリハリをつけるために間が必要です。相手に考えてもらう時間を与えるという意味でも間は大変有効です。

⑥ 語尾

言葉の終わりの部分は、最後まではっきり話します。「どうしてなんですか〜」「そのように考えているんですぅ」のように伸ばしたり上げたりすると稚拙なイメージを与えてしまいます。信頼に結びつく話し方をするように心掛けます。

(2) 声の出し方

次に、相手にとって聞き取りやすく、心地よい声の出し方を習得します。お腹からしっかりした声を出し、声量も自分でコントロールできるように、腹式呼吸と理想的な声の出し方をマスターしましょう。

① 母音の口の開き方

美しい音の言葉は、心地よい声と滑舌から作られます。日本語は母音が音の基本であり、母音を意識することではっきりとした声になります。

まずは正しい母音の口の開き方をマスターします。

「ア」できれば指が縦に3本入るくらい開く。

「イ」口角が硬くなるくらい平たく左右に引く。



図3-1 口の開き方

「ウ」口をとがらせて口輪筋が硬くなるまで突き出す。

「エ」口の両端を斜め上に引く。

「オ」頬がへこむように縦長に丸くする。

②腹式呼吸

医療機関においては、患者を説得したり、説明して納得してもらう機会が多々あります。そのときに、喉から出す締めつけたような声や鼻から抜けたような軽い声では信頼に結びつけることは難しいでしょう。

普段の呼吸は胸式で行うことがほとんどですが、腹式呼吸をマスターすると声量がアップし、声が楽に出るようになります。また、長時間話しても声がかれず、響きのある柔らかいよい声を出すことができます。

■腹式呼吸をマスターしよう

睡眠時には、人は自然に腹式呼吸をしています。まずは緊張せず横になり、感覚をつかみます。次に立った状態で腹式呼吸を行い、無意識にできるようになるまで繰り返します。

- a. リラックスした状態で、口からフーと長く息を吐く。
- b. 鼻から息を吸ってお腹に入れる感じでお腹を膨らませる。
- c. お腹をへこませながら、口からフーと長く息を吐き切る。
- d. a～cができるようになったら、a bは同じで、今度はお腹をへこませながら一気に「ハッ」と吐く。

お腹に手を当て、ロングの呼気(a～c)とショート呼気(d)を確認しながら行いましょう。

(3) 話すときの身体動作(視線、表情、態度、姿勢)

相手にきちんと話を聞いてもらうには、話すときの視線、表情、態度、姿勢といった身体動作も大切です。どのような身体動作で話をするか、好感を持たれるでしょうか。

目指すのは、誠実で感じよい身体動作です。明るい表情で話すと明るい声に、暗い表情で話すと暗い声になります。また、足を組んだり頬杖をついたりせず、背筋を伸ばし、お腹を意識的に引き締めて姿勢を整えて声を出せば、誠実な響きを持ちます。

①相手にきちんと向いて話す

「目は口ほどに物を言う」といわれます。優しく穏やかに目を合わせます。ただし、ずっと視線を合わせていると互いに疲れるので、額から鼻のあたりを見るようにするとよいでしょう。また、話している途中に、すっと視線を下に落としても構いません。



表3-1 感じの悪い話し方と話すときのよくない癖

●感じの悪い話し方	●話すときのよくない癖
・無表情で話す	・頬杖をついて話す
・いやそうな表情で話す	・足を組んで話す
・目を合わせないで話す	・腕組みをして話す
・上目遣いで話す	・ボールペンをカチカチとノックさせながら話す
・何かしながら話す	・人差し指で人を指す
・忙しそうにせかせかと話す	・方向や位置をボールペンで指す
・見下したような口調で話す	
・語尾を上げたり伸ばしたりして話す	
・その人を見ながら数人で話す	

②肩の力を抜いて姿勢を正して話す

肩に力が入っていると相手も緊張するため、肩の力を抜いてリラックスして背筋を伸ばします。少々前傾姿勢を取ることで、感じよさと熱意を表現できます。

③表情豊かに話す

生き生きとした表情は好ましい印象を与えます。話す内容に合った表情と声は、内容をより伝わりやすくします。方向や場所を示すときに、手による所作を添えるとより分かりやすくなります。

④話し方や態度のよくない癖を直す

内容を正確に相手に伝えるためには、誤解を与えるような感じの悪い話し方やよくない癖を直すように心掛けます。

2. 挨拶

感じのよい挨拶は、コミュニケーションの第一歩です。豊かな心で自分から先に挨拶することが、人間関係をよりよい方向に導いてくれます。一言の挨拶から始まる会話が、安心感・信頼感にもつながっていきます。ここでは、挨拶の重要性を十分に理解し、いろいろな状況での挨拶の言葉と感じのよい挨拶の仕方を身に付けましょう。

(1) 挨拶の重要性

挨拶は相手の存在を認め、関心を示したときに行われる行為です。人は誰もが認められたいという欲求(承認欲求)を持っているため、互いに存在を認め、関心を示し合うことでコミュニケーションがうまくいきます。好き嫌いといった感情やその時の気分で挨拶をしたりしなかったり、また分かっているのに無視したりすると、よい人間関係を築くことはできません。

どのようなときでもまず心を開いて、自分から挨拶するように心掛けましょう。たとえ知らないスタッフでも、同じ医療機関で働く仲間です。笑顔で挨拶をし合い、日ごろからよい関係づくりをすることが大切です。

コミュニケーションの心理学といわれる交流分析では、相手への存在認知の刺激を「ストローク」と呼びます。交流分析の提唱者であるエリック・バーン (Eric Berne) が、「人は何のために生きるか。それはストロークを得るためだ」と言っているように、人はストロークなしでは心身の健康を保ち、成長することはできません。挨拶は最も基本的で非常に大切なストロークといえます。

(2) 感じのよい挨拶を実践する

挨拶をしても相手が聞き取れなかったり、暗い表情の挨拶では、相手から明るい挨拶は返ってきません。ポイントを押さえて、感じのよい挨拶を実践しましょう。

① 立ち上がって、相手の方をまっすぐ向き、相手の目を見て挨拶する

立ち上がるという行為は、相手を尊重する行動です。相手が立っているのにこちらは座ったままでは礼儀に反します。また、顔だけでなく、体ごと相手に向くことも忘れてはいけません。信頼は目と目を合わせるところから始まります。

② 自分から積極的に、笑顔で挨拶する

待ちの姿勢ではなく、まず自分から先にすることを心掛け、さわやかに笑顔で挨拶します。

③ 明るく相手に届く声で、心を込めて挨拶する

声の大きさは状況に応じて変えます。医療機関では配慮すべき場所が多くあるため、大きな声よりも相手にきちんと届く声の大きさを、心を込めた挨拶をするようにします。

④ 自分の名前を伝えたり、名前を呼び掛けて挨拶する

名前を呼び掛け合っている職場や組織は、親密で活気ある組織風土を感じます。初めて会う人には、自分の名前を名乗ることで誠意や責任感を伝えることができます。また、人の名前を早く覚えて呼び掛けることで、その人への挨拶であることがしっかり伝わります。

⑤ 自分の感性を生かした一言を添えて挨拶する

「今日も笑顔がすてきですね」「雨のなか大変でしたね」など、自分自身の感性を働かせて一言付け加えることにより、気持ちがより込められた嬉しい挨拶になります。「感性こそ優しさ」という言葉があるように、感性を大切に組織の親密性を高めていきます。

⑥ 状況に応じてお辞儀も添えて挨拶する

状況によっては挨拶にお辞儀を添えることも必要です。「失礼いたします」と目礼する。「ありがとうございます」と会釈する。「ようこそいらっしゃいました」と笑顔で敬礼をする。お辞儀を添えることで挨拶に一層心が込められます。



表3-2 職場でよく使う挨拶表現と病院でよく使う挨拶表現

職場でよく使う挨拶表現	朝	おはようございます
	昼	こんにちは
	夜	こんばんは
	ねぎらうとき	お疲れさまです (でした)
	出かけるとき	行ってまいります／行ってらっしゃい (ませ)
	戻ってきたとき	ただ今戻りました／お帰りなさい (ませ)
	先に帰るとき	お先に失礼いたします
	迎えるとき	いらっしゃいませ。お待ち (いた) しておりました
	感謝するとき	ありがとうございます (ました)
	詫言するとき	申し訳ございません (でした)・失礼いたしました
用件を承ったとき	かしこまりました・承知いたしました	
お願いするとき	よろしく願いいたします	
入室、退出するとき	失礼します (いたします)・失礼いたしました	
病院でよく使う挨拶表現	外部の人への挨拶	(いつも・大変) お世話になっております
	初診・新患を受け付けるとき	当院 (私ども・こちら) へは初めてでいらっしゃいますか
	受付で症状を尋ねるとき	本日はいかがなさいましたか
	不安そうな人に声を掛けるとき	いかがなさいましたか／どちらをお探しでしょうか
	座って待ってもらうとき	どうぞあちらのいすにお掛けになってお待ちください
	待たせるとき	少々お待ちください・少々お待ちいただけますか
	待たせたとき	(大変) お待たせいたしました
	患者を見送るとき	どうぞお大事になさってください
	説明をした後に	お分かりいただけましたでしょうか・ ご不明な点はございませんか／ 何なりとお尋ねください
	診察室をご案内するとき	こちら (〇番の診察室) へどうぞ (お入りください)
病院内の場所にご案内するとき	〇〇にご案内いたします	

● ちょっと一息 ● マザー・テレサの言葉

「多くの人は病んでいます。自分がまったく愛されていない 関心を持ってもらえない いなくてもいい人間なのだ……。人間にとって いちばんひどい病気は だれからも必要とされていないと感じることです」
『マザー・テレサ 愛のことば』(1998、女子パウロ会) より

● ちょっと一息 ● よく挨拶を交わす病院は

職員同士が挨拶をよく交わす病院は、不審者や空き巣が少ないといわれています。廊下ですれ違うときに声に出して挨拶をしたり、会釈や目礼を必ず行うようにすると、健全で明るい組織風土の病院になります。「全員がいつでも挨拶する病院」を目指しましょう。

事例1 職員同士で挨拶をする

橋総合病院の総務課に配属されたばかりの新入職員の朝倉純子さんが、総務課長の指示で地域連携室と看護部長室に書類を届けに行きました。

■シーン1

朝 倉：おはようございます！

地域連携室スタッフA：……（無言）

地域連携室スタッフB：……（ちらっと見ただけでまたパソコンに目を移す）

地域連携室スタッフC、D：（2人で話し続けている）

朝 倉：おはようございます。あの、総務課長の指示で室長に書類を持ってまいりました。

地域連携室スタッフA：……（無言で室長の机を指さす）

朝 倉：はい、ではここに置いてまいります。よろしくお願いします。

朝 倉：（ドアを閉めて）ふう。何だかいやな雰囲気……。

■シーン2

朝 倉：おはようございます！

看護部長秘書：おはようございます。あら、新人さん？

朝 倉：はい！ 総務課に配属された朝倉です。よろしくお願いいたします。総務課長の指示で看護部長にこちらの書類を持ってまいりました。

看護部長秘書：朝倉さんね。私は看護部長付きの日田です。よろしくお願いします。では、この書類確かにお願いします。お疲れ様です。

朝 倉：ありがとうございます、日田さん。どうぞよろしくお願いいたします。では、失礼いたします。

朝 倉：（ドアを閉めて）看護部長室って感じがいいな。日田さんとも、もっと親しくなりたいな。

考えてみよう 医療機関で、「挨拶する時間があつたら仕事をしたい」という声を聞くことがあります。「他部署の職員とは話したことがない」という理由から、挨拶をしない職員もいます。果たしてそれでよいのでしょうか。
この事例から、挨拶が人間関係に及ぼす影響について考えてみましょう。また、チーム医療ということから、挨拶の重要性について考えてみましょう。

見本

3. 敬語

(1) 敬語の重要性

社会人にとって、コミュニケーションをとるために敬語は欠かせません。敬語を使えば、年齢、職位、社会的地位、親疎の差などを埋め、相手と対等に話すことができます。一方で、使い方を誤ると、相手に不快感を与えたり話し手の品位が問われることにもなります。

医療機関では、どのような敬語を使えばよいのか分からない、あるいは敬語を使うとよそよそしさが出て親しみやすさが表現できないなどの理由から、敬語を敬遠している職員もいるようです。しかし、敬語が分からないから使わないということでは社会人として認識不足、勉強不足と言われても仕方ありません。日頃から少しずつ敬語を使って慣れていきましょう。

敬語の基本について説明します。

①敬語の働き

敬語は、相手や周囲の人と自分との関係を表現するものであり、社会関係の中でコミュニケーションを円滑に行い、確かな人間関係を築いていくために不可欠な働きをします。

相手や周囲の人、その場の状況についての言葉を用いる人の気持ち（「敬い」「へりくだり」「改まった気持ち」など）を表現する言語表現として重要な役割を果たします。

②「相互尊重」を基盤とする敬語

敬語は互いに尊重し合う気持ちを基盤とするものです。年齢の違いや経験・知識・能力などの違い、あるいは社会集団の中での立場の違い（先輩と後輩、教える側と教えられる側、恩恵や利益を与える側と受ける側など）や階層（病院の中の上司と部下など）が存在することを前提とした上で、人と人が互いに認め合い、互いに尊重し合う関係に立って敬語を使用します。

③「自己表現」としての敬語

敬語は、その都度の人間関係や場の状況についての自らの気持ちに即して、主体的に言葉遣いを選ぶ「自己表現」として使用するものです。

例えば、「今の自分のこの気持ちを表現するためには、どのような敬語が適切か」「こういう敬語を使うと、人間関係や場面について、どのような気持ちが表現できるか」などを考えて、敬語を使用するということです。そのような場合にも、敬語の明らかな誤用や過不足は避けるために、敬語や敬語の使い方についての知識や考え方を身に付けることが必要です。

(2) 敬語の種類と働き

敬語は5つに分類されますが、ここでは理解を深め実際に使いこなせるようにするために、「尊敬語、謙譲語、丁寧語」の3つの分類で説明します。

①尊敬語

相手を高めて表す言い方です（お客様や目上の相手に使う）。

a. 動詞を違う言葉に換える（言う ⇒ おっしゃる）。

- b. 動詞の前後に「お(ご)～になる」「お(ご)～なさる」を加える(書く⇒お書きになる／指導する⇒ご指導なさる)。
- c. 動詞の語尾に「れる」「られる」を加える(来る⇒来られる)。
※aとbの使い方の方が、cよりも格が高い尊敬語となる。

②謙讓語

- 自分を低めて表現し、その結果、相手を高める言い方です。
- a. 動詞を違う言葉に換える(言う⇒申す、申し上げる)。
 - b. 動詞の前後に「お(ご)～いたす・する」を加える(伝える⇒お伝えいたす・お伝えする)。
※「～させていただく」は過剰敬語になる場合がある。

③丁寧語

- 話し方、言葉遣いを整え、会話全体の丁寧さを高める言い方です。
- a. 語尾を丁寧に換える(「です」「ます」「ございます(最敬体)」)(言う⇒言います／そうだ⇒そうです⇒さようでございます)。
 - b. 名詞に「お」「ご」をつける(手紙⇒お手紙／立派⇒ご立派)。

(3) 覚えておきたい敬語

一般的によく使う動詞の敬語は覚えておきたいものです。病院でよく使う動詞についても、敬語表現で言えるように覚えておきましょう。

●覚えておきたい敬語

	尊敬語	謙讓語	丁寧語
言う	おっしゃる 言われる	申す 申し上げる	言います
する	なさる される	いたす	します
いる	いらっしゃる	おる	います
見る	ご覧になる 見られる	拝見する	見ます
聞く	お聞きになる 聞かれる	伺う 承る	聞きます
行く	いらっしゃる お越しになる お出かけになる 行かれる	参る 伺う	行きます
来る	いらっしゃる お越しになる おいでになる お見えになる 来られる	参る 伺う	来ます
食べる	召し上がる	いただく	食べます



	尊敬語	謙讓語	丁寧語
検討する	ご検討になる ご検討なさる 検討される	検討いたす	検討します
伝える	お伝えになる	お伝えいたす	伝えます
待つ	お待ちになる	お待ちいたす	待ちます
座る	お座りになる お掛けになる	(座らせていただく) (掛けさせていただく)	座ります 掛けます
検査をする	検査をされる 検査をなさる	検査をいたす	検査をします
入院する	ご入院になる ご入院なさる 入院される	入院いたす	入院します
退院する	ご退院になる ご退院なさる 退院される	退院いたす	退院する
(薬を) もらう	お受け取りになる	頂く 頂戴する	もらいます 受け取ります
(保険証を) 持っている	お持ちになっている	持っておる	持っています
(診察券を) 返す	お返しになる	お返しいたす	返します
(請求書を) 確認する	ご確認になる ご確認なさる 確認される	(ご) 確認いたす	確認します
(領収書を) 受け取る	お受け取りになる	頂く 頂戴する	受け取ります
(熱を・肺活量を) 測る	お測りになる	お測りいたす	測ります
(荷物を) 持つ	お持ちになる	お持ちいたす	持ちます
(資料を) 持ち帰る	お持ち帰りになる	(持ち帰らせていただく)	持ち帰ります
(説明書を) 読む	お読みになる	お読みする	読みます
(都合を) 尋ねる	お尋ねになる	お尋ねする	尋ねます

4. その他の言葉遣い

言葉遣いにはその人の品格や知性が表れます。また、時と場に応じた言葉遣いは好印象を与え、良好な人間関係を築くことにつながります。相手への心遣いを忘れない言葉遣いをしましょう。

(1) 返事をする

- さわやかに受け入れ態勢を取り、相手の顔を見て返事をします。
- ・名前を呼ばれたら、「はい」と返事をする。
 - ・挨拶をされたら、きちんと挨拶を返す。

(2) 接遇話法

相手を受容し、共感しながら話をする好意的な話法です。柔らかい表現を使うことで丁寧さが表現でき、相手を思いやる心遣いを感じられます。また、前向きで積極的な表現方法によって、相手をサポートしたり、やる気を引き出ししたりすることもできます。

①クッション言葉 (マジックフレーズ)

相手に何か依頼するときや断るときに、ストレートになり過ぎないように、あらかじめ相手に心構えを持ってもらうために使う遠回しな表現を、クッション言葉、マジックフレーズといいます。何をどのように伝えたいか、その状況に応じたクッション言葉を選ぶことが大切です。

●よく使うクッション言葉

クッション言葉	状況
失礼ですが・恐れ入りますが	尋ねるとき
恐れ入りますが・申し訳ございませんが・お手数ですが	依頼するとき
誠に恐れ入りますが (恐縮ですが) お手数をおかけいたしますが ご迷惑をおかけいたしますが お忙しいとは (ご多忙とは) 存じますが	依頼するとき (上記よりも状況が困難な場合)
よろしければ・お差し支えなければ	提案するとき
あいにくですが・申し訳ございませんが	意に添えないとき
早速ですが	本題に入るとき

②命令形を依頼形に変える

「～してください」は軽い命令形です。依頼形はこれをお願いする形に変えて、相手にその依頼を受けるか受けないかを決定してもらう話法であり、より相手を尊重した言い方になります。

〈例〉「記入してください」

- ⇒ ご記入いただけますか／ご記入いただけませんか (謙譲表現)
- ご記入くださいますか／ご記入くださいませんか (尊敬表現)
- ご記入願えますか／ご記入願えませんか (丁寧な依頼)

●依頼のために用いる尊敬表現の型

普通の言い方	「～してくださる」型	「お(ご)～くださる」型
記入する	記入してくださる	ご記入くださる
検討する	検討してくださる	ご検討くださる
書く	書いてくださる	お書きくださる

●依頼のために用いる謙譲表現の型

普通の言い方	「～していただく」型	「お(ご)～いただく」型
記入する	記入していただく	ご記入いただく
検討する	検討していただく	ご検討いただく
書く	書いていただく	お書きいただく



③否定形を肯定形に変える

「できない」「分からない」とストレートに言わず、肯定形を用いて否定の意味を伝えることができます。ただし、肯定形で前向きな表現に変えますが、その真意は変わるものではありません。

- ・分かりません ⇒ 分かりかねます
- ・できません ⇒ いたしかねます
- ・いません (施設内にはいるが席にいない) ⇒ 席をはずしております
また、提案を添えて相手の意向を尋ねるようにします。

〈例〉「医事課の佐藤です。総務課の田中さんですね。お疲れさまです。あいにく、中村課長はただいま席をはずしていらっしゃいます。すぐに戻るとおっしゃっていましたので、お戻りになりましたらお電話をおかけいただくようお願い申し上げますか。」

④人の呼び方

社会では、ウチとソトの関係で、呼び方や言葉遣いも変わってきます。病院内では、役職と敬称、謙譲語と尊敬語の使い方に注意しましょう。ウチの人とは同じ病院やそのグループに属する人や家族で、ソトの人とは同じ組織に属さない外部の人や家族ではない人のことです。

同じ組織内では、先輩や役職者に対しては丁寧語や尊敬語を使い、相手を立てた話し方をします。自分のことを話すときは、いつでも謙譲語を使って自分を低めることで相手を立てます。しかし、場面にソトの人がかかわる場合は、自分の上司や先輩のことであっても謙譲語を使い、ソトの人を立てるようにします。

●ウチの人 (病院内・グループ内) に対して

- 「〇〇さん」「〇〇課長」「主任」と呼び、丁寧語や尊敬語で話します。
- ・勤務中は、「〇〇君」「〇〇ちゃん」やニックネームなどでは呼ばず、「さん」付けをする。
- ・役職者に対しては「山本部長」「大田課長」のように名前の後に役職を付ける。役職の後に「さん」は付けない。
- ・役職名だけでも敬称 (尊称) として用いることができる。
※ウチの人の家族に対しても同様の言葉遣いをする。
- 〈例〉「受付の古賀さんのお母様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。ただ今、古賀さんに代わりますので、少々お待ちいただけますか。」

●自分のことやウチの人のことをソトの人に言うとき

- 「わたくしが」と言い、「課長の〇〇が」「〇〇が」と呼び、謙譲語で話します。
- ・名前の前に役職を付けて、呼び捨てにする。
- ・「さん」は付けず、名前を呼び捨てにする。

●ソトの人 (ウチの人以外の方) に対して

- 「〇〇様 (さん)」「〇〇課長 (様)」「課長の〇〇様」と呼び、尊敬語で話します。
- ・名前の後に必ず敬称を付ける。
- ・〇〇課長様と二重の敬称が付く呼び方も、ビジネスでは慣習・慣例として使われる。

⑤ 病院外の人との会話での注意

病院では、患者の情報があらゆるところで飛び交っている可能性があると考え、特に個人情報が外部に漏れることがないように注意を払わなければなりません。職員同士で廊下やエレベーター、レストランなど病院外の人も居合わせるような場所で話すときには、話の内容を考慮して話すようにします。患者や来訪者など外部の人と話すときには、専門用語を用いずに、相手が理解しやすい言葉や表現に置き換えて話すようにします。また、他人に治療していることを知られたくない診療科あるいは病院の中にはその場や付近を通るときに特に配慮しなければならない場所があることを心構えとして知っておきましょう。

● 話してはいけないこと

患者の個人情報、職員に関する話、病院の社内秘・社外秘事項、人の悪口や陰口、愚痴 など

● 専門用語や略語は使わず、言い換える

ICU ⇒ 集中治療室 PT ⇒ 理学療法士 OT ⇒ 作業療法士 ME・CE ⇒ 臨床工学技士
褥瘡 ⇒ 床ずれ 清拭 ⇒ 清潔にするため体を拭く オペ ⇒ 手術 など

● 人にあまり知られたくない診療科の例

血液透析、男性は泌尿器科、女性は婦人科 など

● 特に配慮が必要な場所

霊安室、ICU (Intensive Care Unit ; 集中治療室)、HCU (High Care Unit ; 準集中治療室、集中管理病棟、重症患者病室)、手術患者の家族待機室などの前 など

事例2 院内で話してはいけないこと

伏見坂病院に入院していた門司正子さんが、ある日、売店に行くためにエレベーターに乗ったところ、同時に2人の病院スタッフ(利根さん、清水さん)が乗り込んで来て、話を始めました。

利根：ねえ、あまり大きな声では言えないんだけど、医事課の石川さん、胃がんが結構進行しているらしいわよ。検査結果を見て、福岡先生がひとり言を言っているのを聞いてしまったの。本人にだけ言うべきか家族にも来てもらうべきか、悩んでいたわ。

清水：え～、本当？ それはつらいわね。石川さんって、最近結婚した人でしょう。奥さん、びっくりよね。これはここだけの話にしておかなきゃね。

門司さん：……。

考えてみよう 利根さんは石川さんのことを自分の胸の中にしまっておけず、つい同僚の清水さんに話してしまいました。ところが、入院患者の門司さんがたまたま話を聞いてしまいました。この事例にはどのような危険が潜んでいるのでしょうか。個人情報とリスク管理について考えてみましょう。

見本

事例3 高齢者に対する配慮

大隈恵美さんは片倉総合病院に派遣されて受付業務をしています。病院に勤務して3カ月ほどが経ちました。

ある日、受付カウンターで、高齢の患者の松田さんからATMのことで質問を受けました。

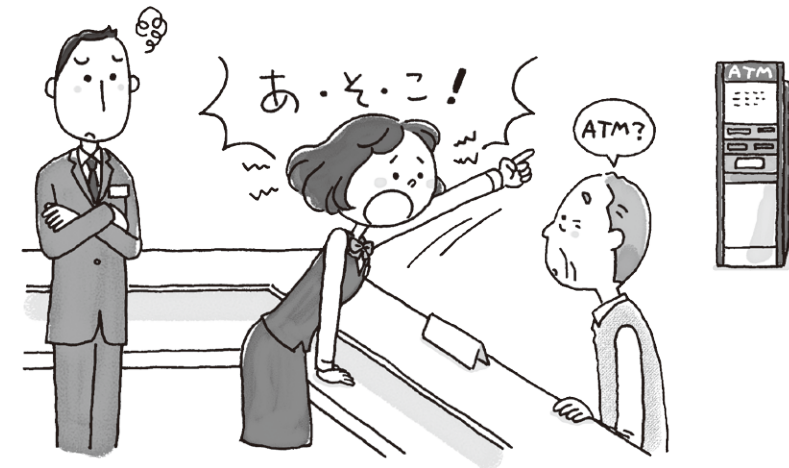
松田さん：すみません。こちらにはお金をおろす機械はありますか。

大隈：あ～、ATMですね。はい、ございます。

松田さん：えっ、何？

大隈：(カウンター越しに大きな声で) あ・の・ね！ あ・り・ま・す！ ほら、見えているでしょう？ (指をさしながら、大きな声で) あ・そ・こ。

松田さん：あ～、あそこですね。どうも。(頭を下げてATMの方に歩いて行く)



課長：どうしたの？ そんなに大声を張り上げて。もう少し違う対応があるんじゃないの？

大隈：え……？

考えてみよう 大隈さんは受付カウンター内から、高齢の患者の松田さんに聞こえるように大きな声で説明しています。課長は、その行為をあまり感心できるものではないと注意しました。この場合、大隈さんはどのような対応をすればよかったのでしょうか。また、患者の立場に立った対応をするには、常日頃からどのようなことに注意しておくとういでしょうか。考えてみましょう。

事例 4 電話応対時の話し方

玉名ユミさんは専門学校を卒業後、4月に大田原病院に入職し、総務課に配属されました。やっと就職者の名前を覚えてきたところでした。今日は初めて外線電話を取りました。

玉名：はい、大田原病院総務課の玉名でございます。

相手：大変お世話になっております。私、遠井市役所企画室の宮島と申しますが、小川事務部長様はいらっしゃいますか？

玉名：はい、遠井市役所企画室の宮島様ですね。いつもお世話になっております。小川事務部長様ですね。席にいらっしゃいませんが。あ、お戻りになりました！ 代わりますね。部長、遠井市役所からお電話です。

先輩：玉名さん、最初はよかったけど、後になると言葉遣いがボロボロね。もう一度勉強して恥ずかしくないようにしましょう。

考えてみよう 電話応対を聞いていた先輩は、玉名さんに注意しました。玉名さんはどのような言葉遣いと話し方で応対すればよかったのでしょうか。

見本

第4章 話す (2)

この章で学ぶこと

病院には上司、先輩、同期や後輩との縦の関係、他部署との横の関係があります。また多種多様な医療従事者が協働してチーム医療を行います。したがって、業務を適切・的確に進めるためには、関係する人々との情報の共有や連携が必要です。

本章では、話の構成を考え、内容をどのように伝えと相手が分かりやすく、理解しやすくなるか、さらに「報告・連絡・相談 (ホウレンソウ)」の活用について学びます。

1. 話すときの構成

話をする前には、まず内容を整理します。何を話すのかははっきりさせるために優先順位をつけ、重要性、緊急性の高いことを先に話します。頭の中で整理がつかないときは、書き出していくとよいでしょう。

また、相手はこちらの言葉を同じ意味で理解し、同じように内容を把握しているとは限りません。分かりやすく話を組み立て、相手が理解しやすい言葉で話すようにします。

2. 話すときのポイント

(1) 正しく、正確に話す

話す内容を確認し、整理して正しい情報を話します。十分に確認せずに誤った情報を伝えては、仕事に支障をきたすだけでなく、今までの信頼さえもなくしてしまうことになりかねません。内容は5W3Hを意識して要領よく話します。

● 5W3H

What	何を (内容・目的・目標)
When	いつ (期限、期間、日付、時間)
Where	どこで、どこへ (場所、行き先)
Who	誰が、誰と、誰に (担当者、対象者)
Why	なぜ (理由)
How	どのように (方法、手段、手順、仕上げ方)
How Many	どのくらい (数・量・頻度・回数)
How Much	いくら (金額、コスト、程度)

(2) 分かりやすく話す

① 相手にとって分かりやすい言葉を使う

相手が職員か患者かによっても、使う言葉を使用したり、表現方法を変えることが肝要です。例えば職員同士で話す場合、短時間で要領よく話すためや患者にわざと分かりにくくするために、泌尿器科を「ウロ」、産婦人科を「ギネ」という英語の短縮形で言うことがあります。

また、患者の年齢を加味すると、相手がよく使う言葉で言う方が分かりやすくなる場合があります。