

も く じ

概 論 編

第 1 章	医療機関とは	
第 2 章	医療機関の経営と管理	
第 3 章	医療秘書とは何か	
第 4 章	医療の基礎知識	
第 5 章	医療秘書のコミュニケーション	

見
本

はじめに	3
------	---

概論編

第 1 章	医療機関とは	6
第 2 章	医療機関の経営と管理	16
第 3 章	医療秘書とは何か	28
第 4 章	医療の基礎知識	37
第 5 章	医療秘書のコミュニケーション	47

実務編

第 6 章	職場でのマナー	56
第 7 章	接遇	70
第 8 章	電話応対	81
第 9 章	文書処理	89
第 10 章	情報管理	104
第 11 章	スケジュール管理	111
第 12 章	出張	123
第 13 章	慶弔・贈答	129
第 14 章	研究の補助業務	140

コラム

● 医療秘書の災害対応	26
● 医療機関における会議	122

参考文献	148
------	-----

第3章 医療秘書とは何か

この章で学ぶこと

医療秘書は、企業などの一般秘書とは職場環境や業務内容にかなりの違いがある。医療秘書として業務を行う職場環境の特性を理解することが大切である。医療秘書の業務内容、必要とされる資質や能力、技術などについて学習する。

1. 秘書とは

秘書は、「上司が本来の業務に専念できるように補佐する人」と定義されるのが一般的である。この場合の上司とは、企業などの組織体におけるトップマネジメント（経営層）およびミドルマネジメント（管理層）といわれる人々である。このほか政治家や医師、弁護士、芸術家などのスペシャリストに付く秘書もある。これらの場合は、それぞれのスペシャリストが上司にあたる。いわゆる上司とは、専門的職業人として社会的に責任のある地位にあり、重要な判断や意思決定をする立場にある非常に多忙な人ということになる。

(1) 秘書の出現

古い時代より人類は集団で生活を営み文化を創造してきた。例えば、ピラミッドや万里の長城、大都市造営など大規模な建設事業には、秘書という名称では呼ばれなくとも秘書的な役割を果たした人物が存在していたと思われる。また王などの為政者の側近くで身の回りの世話や記録をしたり、家臣との間を言葉で伝えるというような秘書的業務をしていた人物がいた。

日本の中世武家社会や江戸時代には、右筆（祐筆）と呼ばれる文書を書く専門家がいた。武将たちは自分で手紙を書かなかつた。書いたのは右筆である。右筆が主人の意のあるところを文字に書き、主人である武将は、その手紙を確認した後で、最後に花押¹⁾を記したのである。右筆は、上司の文書事務を担当する秘書であった。「秘書」という呼び名は、1872（明治5）年、海軍省に大秘書、小秘書が設置されたのが始まりである。その後、各省庁に「秘書」の名を冠した役職が登場した。明治中期以降は、金融業界を中心に「秘書」「秘書役」などの名称が各業界で使われるようになった。一般社会に広まったのは大正時代に入ってからである。

英語の secretary には「秘密の事柄を任せられている人」「他の人の代わりに書くことを仕事としている人」「特定の大臣に与えられた官職名」などの意味がある。外国では、早くから文書事務が強く求められ、古代では、文字が生まれ、指導者の命令などを記録する必要から秘書的人物が存在し始めたと考えられる。また、宮廷の書記を宮廷書記といい、王の側近くで記録を取ったり、文書を作成

1) 花押とは、署名の代わりに使用する記号・符号のことで、名前の文字を形象化、図案化したもの。



したりしたが、その過程で機密事項にも携わり王を補佐した。当時、文字を書き、文書作成ができる人は極めて少なく、かなり高度な知識と技術、教養を備え、上司の補佐役として重要な地位にあって、大きな権力を持っていたと思われる。

中世から近代にかけ、複式簿記の発達やアラビア数字の採用、速記の開発、タイプライターの発明などにより早くから事務の専門分化が進み、簿記係、速記者、タイピストなど事務の専門家が誕生した。これが近代の秘書の始まりであり、秘書は文書事務の専門家としてその地位を確立した。

(2) 秘書の形態と補佐の形

①秘書の形態

秘書の形態は、所属による分類、専門分野による分類、機能による分類、などの分類がある。秘書を所属によって分類すると、秘書課の課員としての秘書、兼務秘書、チーム（グループ）付きの秘書の3つに大別することができる。

a. 秘書課の課員としての秘書

日本の秘書は、日本の経営の特徴から秘書課（秘書室）に属している場合が多い。秘書課というグループでトップマネジメントを補佐する集団執務体制（プールシステム）である。欧米の秘書に多くみられるような上司1人に1人の秘書が付く個人付き秘書の形は少ない。

b. 兼務秘書

秘書課に所属しないで営業部などに所属し、その部門で本来の業務を担当しながら、その部門の長の秘書的業務もする。支店長や部長などに付いている場合が多い。これが兼務秘書である。「秘書とは呼ばれない秘書」ともいえる。

c. チーム（グループ）付きの秘書

特定のプロジェクトチームや研究グループに付いて、チームの全員に対して秘書業務を担当し、効率を上げるための秘書である。

②補佐の形

補佐の形としては、間接補佐と直接補佐がある。上司が本来の業務に専念できるよう上司の雑務を処理したり、上司とその関係者との人間関係を円滑にするなどして上司を補佐する形を間接補佐、上司の本来の業務である重要な意思決定をするための、判断の基となる情報を管理して補佐する形を直接補佐という。

(3) 日本の秘書の現状

日本においては「秘書」というのは名ばかりで、いまだに一般の事務職員とほぼ同様の職務内容や待遇で雇用している企業が少なくない。採用時には一般事務員として採用し、総務部などで何年か経験を重ねてから秘書課に登用されるというケースが一般的である。

日本において、秘書の専門職としての確立が遅れた要因としては、職務内容が不明確であったことや固有の技術が要求されなかったこと、上司が専門的な秘書の養成に消極的であったことなどが挙げられる。

社会の高度化・国際化・複雑化などにより、秘書の専門化も進みつつあるが、中でも教育制度が整っており社会的需要も高いのは医療秘書である。

(4) 秘書に求められる能力

①事務処理能力

指示された仕事を正しく聴き、理解する。仕事の優先順位を判断し、正確に、指示された時間内に仕上げ、上司に報告することができる能力である。

②人間関係処理能力

上司とその関係者との好ましい人間関係を維持することは秘書の大切な業務である。上司の本来の業務の代行ができないことや秘書自身に命令権がないことなど、秘書の職務権限を守り、立場をよく心得て節度のある態度で接し、より良い人間関係を保つことができる能力である。

③情報管理能力

上司の本来の業務である意思決定には情報の適否が大きく影響する。上司が必要とすると思われる情報を収集、蓄積・整理しておき、上司の要求に対し、直ちに情報を提供し、上司の意思決定を最適にするために補佐できる能力である。

2. 医療秘書の定義

1981年、日本医師会は、日本医師会認定医療秘書要綱において「医療秘書は、医療の総括的責任を持つ医師の機能の一部を担い、情報の円滑化に資するなど、広くその業務を補佐するものである」と定義した。1998年に改訂された要綱では、医療秘書養成の目的を「専門的な医療事務の知識と最新の情報処理技能を備えたとともに、医療機関の今日的な使命を自覚し、それにふさわしい対応ができる医療秘書を養成する」とした。このように医療秘書は医師を補佐する人と定義している。

診療所など小規模な医療機関の医療秘書や、部門に属する医療秘書（図1-2、3、4）が存在することから、本書では、医療秘書をもう少し広義にとらえ、「医療秘書は、理事長、病院長などの病院経営者や各診療部門の管理者、医局の医師などが本来の業務に専念できるように補佐する人である」と定義する。

医療秘書の業務の内容は、表3-1のように広範囲にわたる。

表3-1 医療秘書の業務内容の一例

- ・ 接遇
- ・ 外来窓口業務および患者の誘導
- ・ 電話対応
- ・ 保険請求事務
- ・ 病歴管理
- ・ 情報管理
- ・ 文書処理
- ・ 会議資料など作成
- ・ 庶務管理
- ・ スケジュール管理
- ・ 慶弔・贈答
- ・ 研究の補助
- ・ 出張業務管理
- ・ 教育の補助

見本

3. 医療秘書の特性

医療秘書が専門秘書としてその役割を果たすために、医療の環境の特性を知り、十分理解しておくことが大切である。次に、医療秘書の職場環境の特性とそれらに関連して理解しておくべきことなどを挙げる。

- ①医療秘書の職場となる医療機関は、人間のつらい、弱い部分を受け持つ場であり、人間の最も大切な命と密接に関連する場である。これを理解できていなければ満足に業務をこなすことはできない。
- ②企業の最大の目的は利潤を上げることであるが、病院の目的は病気や怪我の患者の治癒が目的であり、サービス業と位置づけられている。医療秘書が職業人として経営面での業務の効率を考えて働くことは当然のことであり、そうあるべきである。しかし多くの患者は「ゆっくり丁寧に診てほしい」「病気の説明を詳しく聞きたい」と思っている。このように患者の心情と相反することが日常的に起こっているのが医療の現場である。
- ③病院は医師を中心として、看護師や検査技師、薬剤師など国家資格を有する人たちの専門職集団で動く組織である。専門意識の強い集団の特性を理解しておかなければ、組織の中で良い人間関係を保ち、円滑に業務を遂行することは困難である。
- ④上司が医師である場合、医師は社会的地位が高く、重い社会的責任を負っているということを理解する。そして上司の立場や性格を早くよく理解することが上司の信頼を得ることもなる。
- ⑤患者は心身の状態が常ではないため、わがままと思われるような言動をとることもある。どんな場合にも周りの状況を客観的にとらえ、落ち着いて判断し、行動できなければならない。
- ⑥病院にはカルテをはじめ患者の個人の情報が保管されている。医療秘書は、医師と患者のかかわりや患者の秘密に接することがあるが、秘密事項は絶対に口外してはならない。秘密が守れることが医療秘書の大切な資質である。
- ⑦医療秘書は専門職であり、院内文書や院外文書の作成などで専門用語を数多く使用する。言葉の間違いやスペルの間違いによって患者に関して大変な過ちが起こる可能性がある。少しでも紛らわしい事柄はきちんと確認し、あいまいなまま業務を進めないことが大切である。
- ⑧患者には、どんな些細なことでも知りたい、医師から言われたことを確認したいという気持ちが強くある。治療や検査にかかわるようなことは、専門家である医師や看護師などに尋ねるように勧める。
- ⑨医療秘書が対応する相手は、上司である医師をはじめ、医療スタッフ、患者、上司の関係者、業者などさまざまで、一般企業にはみられないほど複雑な人間関係の中で働く。人間関係の橋渡し役であり、潤滑油の役目を担っている医療秘書は、いつでも誰にでも明るく、親しみやすい態度で接することを心掛けたい。

4. 医療秘書の国際比較

(1) アメリカの医療秘書

アメリカでは医療秘書の専門分化は早くから進み、開業医、診療所、大学病院などで速記やタイプ
の技術を生かし活躍してきた。業務の内容や形態は、一般の秘書と同様、医療機関の規模や働く場所の性質、医療秘書自身の専門的知識の程度などによって違う。クリニックの医師の下で働くこともあれば、病院組織の中で複数の医師の秘書的業務を行ったり、何人かの医師がともに開業している共同経営の医院で働くこともある。

企業の秘書とは違い、医療関係の専門ソフトウェアを使いこなせることや、専門用語の知識や保険関係の申し込みや請求書の作成などの知識が必要であり、専門学校や短大・大学などの教育機関での専門教育も多く行われている。アメリカの医療秘書の主な業務内容は表3-2のとおりである。

表3-2 アメリカの医療秘書の主な業務内容

- ・患者対応
- ・電話対応・来客対応
- ・アポイントメントとスケジュール管理
- ・カルテの点検とファイル
- ・関連病院・関連部署との連絡
- ・病歴の聴取・保管・管理
- ・会計業務
- ・保険会社などへの提出書類の作成・発送
- ・患者への通信文書の作成・発送
- ・医療用品の点検・補給・管理
- ・患者の口述の記録
- ・検査の依頼書発送
- ・環境整備

見本

(2) 日本の医療秘書

現代医学の専門化、細分化に加え、医療技術の高度化などにより、医療機関が急激に専門分化し、
医師ひとりでは十分な医療行為ができなくなった。そこで医師を中心として、看護師、薬剤師、理学療法士、作業療法士、管理栄養士などの専門職種の人々がチームをつくり、協働して医療サービスを提供するようになった。ここに各部署の連絡や調整、事務処理などを行う役割を果たす医療秘書が必要になったのである。

また、加速する高齢化によって変化を続ける医療環境や、高度な技術を要する情報処理は医師をさらに多忙にした。そこで、医師が本来の業務に専念できるように医療用語や基礎医学の知識を持ち合わせ、情報管理もできる医療秘書に期待が寄せられた。今後も医療技術はより進歩し、医療の内容も高度化するとともに多様化するであろう。めまぐるしく変化する医療環境において、医師が本来の業務に専念するためには有能な医療秘書が必要であり、その需要は増すものと思われる。

医療秘書が専門職として広く社会に認知され、確固たる地位を確立するためにも、医療秘書自身が意義ある仕事と認識し、自己啓発に努め、必要とされる医療や医学の知識はもちろんのこと、数年ごとに改定される診療報酬制度を熟知し、情報機器の操作などにも精通し、職場においてその専門性を大いに発揮することが望まれる。

5. 医療秘書の形態と役割

医療秘書の形態は所属によって分類すると、個人付き秘書と医局や部門に所属する秘書の2つに大

別することができる。

医療秘書の業務は、医療機関の種類や規模、経営主体の別、病床の種類などにより異なる。病院における業務内容は、病院の規模、診療科目、担当する上司の人柄・性格・社会的地位、配属された部門、さらに医療秘書自身の能力、専門知識の程度などにより異なる。

(1) 個人付き秘書の業務

個人付き秘書は、大学病院の教授・病院長、一般病院なら理事長・病院長・各診療部門の長などの個人に付く秘書である。個人付き秘書の業務の内容は、企業のトップマネジメントに付く秘書とほとんど同じであるが、医療機関においては上司は管理的業務のほかには診療業務や研究、教育といった業務も行っているため、より広範囲で多岐にわたる。院長秘書の場合は、院長特別の診察予約の管理や病院の管理業務の補佐業務が主である。また経営のトップに付くことから、病院経営の基本方針の理解をはじめ、院内の組織や部門間の関連についても理解しておく必要がある。院長には来客も多いため、言葉遣いやマナーに注意し、院長とその関係者との人間関係の潤滑油となるように努める。

教授秘書の場合は、講義資料の準備や原稿整理、学会の準備などもあるが、外国での学会もあるので、事前打ち合わせなどの場合は語学力も必要である。主な業務内容は表3-3のとおりである。医療系大学の研究室に勤める医療秘書もいるが、業務は教授秘書とほぼ同様である。

表3-3 教授秘書の主な業務内容

- ・スケジュール管理
- ・文書の管理
- ・接遇
- ・研究の補佐
- ・出張業務
- ・会議の準備
- ・交際の業務
- ・経理的業務
- ・学会の準備
- ・情報の収集
- ・環境整備

(2) 部門に所属する秘書の業務

病院内の部門は、診療部門、看護部門、診療支援部門、事務部門など広範である。医療秘書はさまざまな部門に所属するが、ここでは、医局に所属する医療秘書の仕事について取り上げる。

医局とは医師が日常的に詰めている場所のことである。医局ごとに医師の専門分野が違うので、医局の秘書の業務内容も異なる。医局は患者との接触はほとんどなく、医局に籍を置く医師の指示を受けて業務を行う。複数の医師から同時に仕事の指示があったり、外出中の医師に緊急の連絡をしたり、外来や病棟から頻繁にかかってくる電話連絡を受けるなど、かなり多忙である。そのため仕事の優先順位の付け方や、効率よく的確に処理するための工夫が必要である。また、各医師のスケジュールを把握しておかなければ仕事がスムーズに運びにくい。医局秘書の主な業務内容は、表3-4のとおりである。

表3-4 医局秘書の主な業務内容

- ・郵便物や受信文書の仕分け、配付・発送など
- ・カルテ・書類のチェック
- ・医局内機器・備品・物品請求
- ・毎月の予定表作成・配付
- ・一週間の外来診療板の表示
- ・診療担当医の変更、当直医の変更連絡
- ・カンファレンスの準備
- ・製薬会社営業社員(MR)など外来者の対応
- ・医局内の清掃・環境整備
- ・白衣の準備と整理
- ・当直明け医師の朝の準備
- ・その他医師からの指示業務

6. 医療秘書の資質と技能

(1) 医療秘書に求められる人柄・資質

人柄 (personality) とは、一般的にその人に備わっている品格であり、個性や人格といわれる。身だしなみや言葉遣い、所作動作は外面に表れるが、人柄は内面からにじみ出てくるものといえる。日本の多くの企業では採用時に面接を重視し、人柄を見ている。これは医療機関においても同様である。職場では良い人間関係が築けないと仕事がスムーズに運ばないという日本的な経営の考え方によるものである。

医療秘書には以下のような資質が必要である。

① 良好な対人関係が築けること

具体的には、思いやりがあり優しい、明るく親しみやすい、考え方が柔軟、誠実で親切、公平であるといったことが望まれる。

医療秘書は病んでいる患者とその家族、そして治療する医師をはじめとする医療関係者との間にあって、人間関係の潤滑油にならなければならない。特に患者はさまざまな不安を抱えている。患者が心を開いて何でも話せるように、そしていつでも誰に対しても親切で温かい雰囲気をもって話を聞けるような医療秘書でありたい。

② 機密保持ができること

機密保持ができることは、医療機関で働く医療秘書に必要とされる大切な資質である。病院には個人情報があふれているので、特にその取り扱いに注意しなければならない。2005年に個人情報保護法が施行され、病院において個人情報の保護には一層厳しくなった。

③ 冷静・沈着であること

医療秘書の仕事の相手は人間である。十人十色と言われるようにさまざまな性格の人がいる。どのような場合にも感情的にならず冷静沈着でなければならない。

④ 努力を惜しまないこと

これからの医療はさらに細分化・高度化・複雑化する。医療秘書の技能はより高度になり、業務は多様化する。そのために医療秘書は継続して学び常に自己啓発し、努力することが大切である。

(2) 医療秘書に求められる能力

① コミュニケーション能力

医療秘書は、医師や看護師、薬剤師、検査技師など専門職の集団とともに働くことになる。その特性から、良い人間関係を築くことは特に難しい職場といえるだろう。

上司とのコミュニケーションの多くは報告や連絡である。もし、指示された期限までに適切に正しい報告ができなければ、上司が期待するような仕事はできず、信頼関係は構築できない。

一般に、仕事上のトラブルはコミュニケーションの希薄さが原因となっている場合が多い。院内でコミュニケーションが十分にとれていない場合は、患者の情報を共有できていないためにミスが起こ

ったり、トラブルが発生することもある。日常的に院内でのコミュニケーションがとれていれば防げるミスはたくさんある。

② 情報管理能力

医療機関ではIT (Information Technology) 化が一層進行し、技術も高度になる。医学用語や基礎医学の専門的知識があり、コンピュータ操作が迅速に、正確にできることは医療秘書の必須条件である。情報機器を使いこなして情報処理を的確に行い、業務が効率よく行えるよう努力しなければならない。

③ 人間関係処理能力

明るいさわやかな声や礼儀正しい言葉遣い、思いやりのある話し方や聞き上手は、良い人間関係を構築する基礎となるものである。医療秘書は上司の言動に細心の注意を払うことによって、上司の人間関係を知ることができる。医療秘書が上司の関係者や周囲の人たちに好感と信頼感を与え、より良い人間関係を保つことによって、上司は効率良く仕事ができる。

④ 判断能力

医療秘書には判断しなければならないことが多々ある。救急車で患者が搬送された場合など、医師や関係者への連絡など患者の生命にかかわるような場面での判断を迫られる場合もある。誤った判断をしないためには、日頃から健康管理に注意し、常に心身が健康であることが大切である。

(3) 医療秘書に必要な技能

医療秘書に必要な技能は、一般の秘書が必要とする技能とほぼ同じである。特に必要と思われる技能は以下のとおりである。

① IT の活用

医療の現場では、IT 化が進んでいる。高度な技術を要するコンピュータの操作が容易にできることは、医療秘書の必須条件である。

② 正しい接遇のマナー

病院はサービス業である。患者は顧客であるという発想が職員全体に必要である。患者やその家族に目配り、気配り、心配りをして思いやりの気持ちを持って応対することが患者満足につながる。応対や接遇の場面では、正しいマナーで感じ良く表現することが求められる。

見本

WORK

■医療秘書の業務を効率よく行うためにはどのようなことを心掛ければよいか、考えてみよう。

■医療秘書に必要な資質や能力はたくさんあるが、あなた自身に欠けていると思われるものは何か、それらはどのようにすれば修得することができるか、考えてみよう。

第6章 職場でのマナー

この章で学ぶこと

この章では、医療機関という職場における就業のマナーと医療秘書としてふさわしい身だしなみの整え方や挨拶・言葉の遣い方の知識、仕事に欠かすことのできない指示・報告の要領を学ぶ。

1. 医療従事者としての心構え

医療界はめざましいスピードで進歩を続けているが、医療を取り巻く環境や構造は著しく専門化・細分化され、患者のニーズも多様化・高度化している。

医療従事者ひとりひとりが、患者中心の視点に立った医療、つまり的確で良質な医療技術と心温まる応対による医療サービスの重要性をよく理解し、医師を中心にそれぞれの専門部門が全組織的なチームワークを心掛け、連携していくことが大切である。

①医療秘書としてのプロ意識を持つ

医療秘書は、社会人であるとともに医療機関という組織の一員としての自覚を持ち、積極的に組織の規則やルールを守っていくことが大切である。特に医療秘書の印象や言動のひとつひとつは、「病院の顔」として病院全体のイメージや評判につながることもある。常に医療秘書という仕事に対する誠実性と責任感、協調性を持ちながら、仕事と人間性の両面において医師や周りの人から信頼されるよう努めなければならない。

②医療秘書としての知識・技能を磨く

医療秘書としての役割を果たすには、医療機関の全体構造をよく把握し、医師・各部門の役割・業務内容を理解して、医師の補佐をはじめとするあらゆる事務業務に精通するよう知識・技能を磨いていくことが大切である。

2. 医療機関での就業マナー

(1) 出勤から終業までの基本マナー

①出勤

通勤にふさわしい身だしなみを心掛け、忘れ物をチェックし、始業の20分前位には着くよう余裕をもって家を出る。出勤したら明るく挨拶をし、医療秘書としての身だしなみを整え、始業の準備をする。

②退社

院内のすべての業務が終了し、就業時間が過ぎた頃に切りのよいところで仕事を終わらせ、後片付けに入る。業務が途中のときは、上司に報告し指示を得る。

翌日の医師のスケジュールや患者予約、検査・手術などの予定を医師や関係部門と確認する。使った物は元の位置に戻し、机・身の回り・院内全体を片付けて、挨拶をして帰る。

③遅刻・早退

事前に分かっている場合は、あらかじめ了承を得ておく。不在中に対処が必要な業務は依頼しておく。急な場合は、分かった時点で速やかに連絡するか申し出る。交通事情での遅刻の場合は、その時点ですぐに連絡し、理由・所在地・出勤までの所要時間を伝える。

④残業・休日出勤

上司の了承を必ず得る。指示や依頼があった場合はできるだけ断らないようにする。時間意識を持ち、緩慢に仕事をしないで、手際よく業務をこなすことが大切である。特に救急患者の受け入れや院内の緊急事態・トラブル発生での場合は、全組織的な協力体勢で積極的に臨む。

⑤休暇

有給休暇や慶弔休暇を取るときは、院内の混雑時期や医師の状況をよく考慮し、同僚達に迷惑がからないようにする。調整が必要な場合は謙虚さを心掛ける。休暇中の仕事は事前に処理したり依頼をしておき、休暇前と休暇後にきちんと挨拶をする。

(2) 就業中のマナー

①自覚した執務態度を心掛ける

何事も5分前行動を心掛け、執務中は姿勢正しく机に向かう。机や身の回り、執務室内は整理整頓し、必要な物が必要な時にすぐに取り出せるようにしておく。机の引き出しやロッカーの中にむやみに私物を持ち込まない。

離席する場合は、椅子をきちんと納め、周りの人に行き先・用件・戻る時間を伝え、重要書類などを片付けてから行く。

院内ではキビキビと、かつ静かに行動し、バタバタと履物の音を立てて歩いたり、走ったりしないよう注意する。仕事や廊下・トイレなど院内のあらゆる場所での私語や大きな笑い声などに注意する。

②礼儀正しく行動する

院内で人とすれ違うときは、笑顔で感じよく会釈する。医師の部屋や応接室などに入室の際は、必ずノックをする。

仕事の人や患者に話し掛けるときは、タイミングを見計らいながら「失礼します」と断るか、名前を呼ぶようにする。声を掛けられたら、「はい」とはっきり明るく返事をして、きちんと視線を向ける。「はい」「はいはい」といった調子の返事をしないようにする。

周りの人に仕事を依頼する場合は、丁寧をお願いし、終了したら必ず感謝の言葉を伝える。

③時間を厳守する

始業や休憩、期限、人との約束など決められた時間を守る。会議や打ち合わせなどは効率的に進め、所定の時間内に終わるようにする。

見本

④積極的にコミュニケーションをとる

誰に対しても分け隔てなく自分から先に挨拶し、挨拶されたら明るく返すようにする。相手の立場や状況に応じた礼儀正しい言葉遣いを心掛ける。相手の話を聞くときは、表情・態度、また相づちを打つことなどで積極的に聞いているということを相手に示す。

報告・連絡・相談をまめに行うようにする。

⑤人間関係を良好に保つ

相手に対する温かい関心と思いやり・いたわりの気持ちを常に持ち、噂話や悪口・告げ口など相手を不快にさせる言動を慎む。好き嫌いで接し方を変えないように注意し、常に相手を立て謙虚な行動を心掛ける。

⑥プライバシーを守る

必要以上に他人のことに立ち入らないようにわきまえる。患者をはじめ医師やスタッフなどについての職務上知り得た個人情報は慎重に取り扱い、秘密を漏らさないようにする。

⑦公私の区別をつける

就業中とプライベートのけじめをつけ、院内における備品・消耗品の私物化や私用電話などを慎む。物や設備を大切に使用し、ムダな経費をかけないコスト意識を常に持つ。

3. 身だしなみ

人の第一印象は外見という視覚的作用によってほんの数秒で決定され、その印象によってはその後の相手との関係が円滑に発展したり、また反対にその場限りのものになってしまうこともある。人の性格やものの考え方といった内面は外面ににじみ出てくるものであり、また外面からその人の人間性を判断されるのである。人は言葉のやり取りをする前に、まず外見によってコミュニケーションを交わしているのである。

外見による印象形成にあたっては、自分主体に考える「おしゃれ」と他人に対する気遣いという視点に立つ「身だしなみ」の違いをしっかりと認識し、TPO（Time；時間、Place；場所、Occasion；場合）をわきまえた身だしなみを心掛ける。

(1) 医療秘書としての身だしなみ

医療機関で働く者にとって、「清潔感」「安心感」という印象は大切な要素である。医療秘書は、医師をはじめスタッフ、外部関係者、患者の方など非常に多くの人と接する。身だしなみが与える人間の快・不快の心理的影響の大きさをよく自覚し、医療秘書という「病院の顔」ともいえる職務にふさわしい信頼される身だしなみを心掛ける。

(2) 身だしなみの基本

①清潔感

医療従事者として、視覚的・臭覚的に、周りに不快感を抱かせない。さわやかな印象を考える。

②機能性

医療業務にあたって、キビキビと動きやすく業務の妨げにならないシンプルさと丈夫さを考える。

③調和

全スタッフが連携して医療に携わるという連帯感や一体感を考える。

(3) 身だしなみのポイント

①服装

しみ・汚れ・ほつれなどのない清潔で自分にあったサイズの制服や白衣などを着用する。白衣は前を開けたまま着用せず、ボタンをきちんと留める。4日～1週間ごとに定期的にクリーニングに出し、常に清潔なものを身につける。白衣の下のブラウスやYシャツ・ネクタイは派手すぎないものにする。

②ネームプレート

左胸あるいは決められた位置にきちんとつける。ID（アイデンティティーネーム）を首から下げられる場合は、じゃまにならない位置に調整し、常に見えるようにする。

③頭髪・髪型

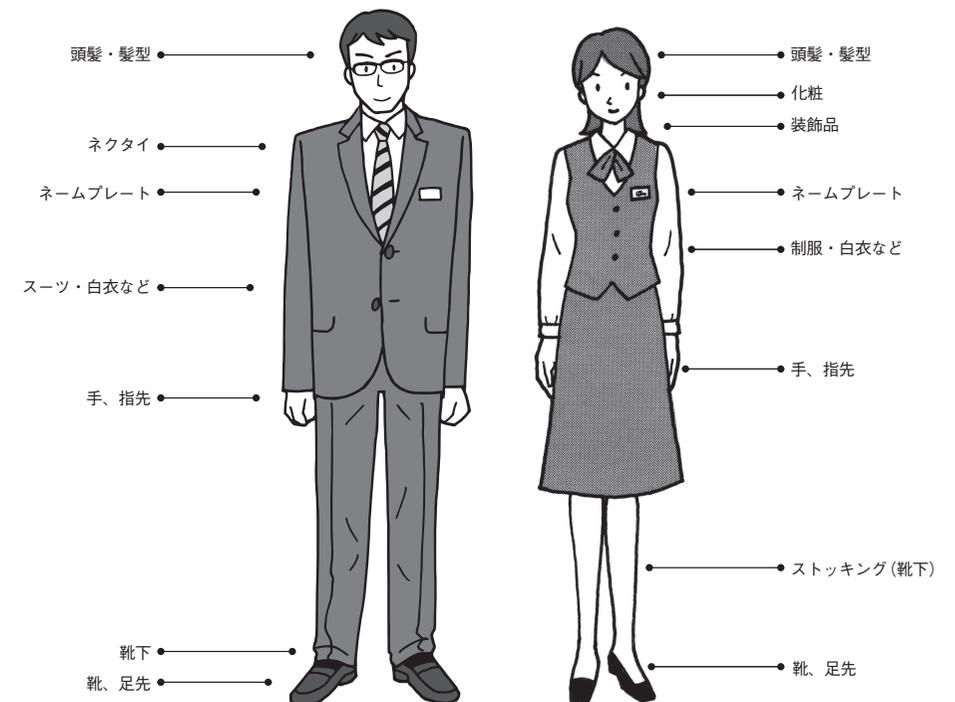
頭髪は常に清潔に保ち、フケ・汗・においなどに注意する。髪の毛は派手な色合いにならないように注意し、金髪・メッシュは避ける。

業務のじゃまにならないスッキリとしたヘアスタイルにし、女性で長い髪の場合は必ずまとめる。流行のスタイルを追いすぎないようにする。

④化粧



図6-1 身だしなみのポイント



健康的で清楚な印象のナチュラルメイクが基本である（派手なアイメイクはせず、濃い色の口紅はつけない）。ただしノーメイクは避ける。健康管理を徹底し、明るいさわやかな表情を心掛ける。

⑤**装飾品・時計**

業務に支障がでるもの、派手な感じのもの、大ぶりの流行ものはつけない。つける場合は小ぶりのものを数少なめにする。

⑥**手・指**

手全体、特に指先を清潔に保ち、爪は伸ばしすぎないようにする。マニキュアをする場合はナチュラルな感じの色にし、派手な色やアート模様は慎む。剥げ落ちなどに注意し美しく保つこと。

⑦**足元**

女性の場合、ストッキングは派手な色や柄ものは避け、オーソドックスでナチュラルな色合いのものにする。伝線やたるみに注意し、真夏でも素足は避け、必ず履くことが大切である。

男性の場合、白いソックスはカジュアルで遊び用のものとみなされているので、紺やグレーなどスラックスに合わせた色合いのソックスを履くようにする。

靴は汚れやかかとの摩り減りなど日頃からきちんと手入れをしておく。女性の場合中ヒールのシンプルなパンプスにし、ナースシューズを履く場合は後ろのバンドを踏まないようにする。男性の場合は黒のプレーンでシンプルなものにする。

⑧**におい**

汗やたばこのにおい・口臭などに気を配り、また特に患者と接触の多い部署では香水などの香りの強い化粧品はつけない方がよい。勤務時間中は喫煙を控え、食後は歯磨きを習慣づける。

4. 挨拶・言葉遣い

院内外において良好な人間関係を築いていくためには、感じの良い挨拶や礼儀正しい言葉遣いが大切である。まず相手に温かい関心を持ち、心を込めて挨拶することが、相手とのかかわりのきっかけになる。お互いに気持ちよく挨拶を交わすことでさまざまな関係が円滑になり、お互いへの信頼につながるのである。また言葉の遣い方によっては、自分や病院全体の品位を下げたり、相手を不快にさせたりすることもある。不用意な言動から信頼関係に亀裂が入らないよう、礼儀正しい挨拶・言葉遣いを心掛けていくことが大切である。

(1) 挨拶の基本

挨拶は明るく自分から先に声を掛けることが大切である。挨拶のキャッチボールは心の通じ合いにつながる。また笑顔や生き生きとした自然な表情を伴った挨拶は、相手に親近感や安心感を与え、コミュニケーションをさらに円滑にする。職場ではさまざまな挨拶が交わされる。一日の始まりである朝の「おはようございます」からさわやかに行いたいものである。

また挨拶には、お詫びや依頼をするときなど誠実で落ち着いた感じが必要な場合もある。相手の状況や立場に応じ、心を込めて挨拶することが大切である。



(2) 職場で交わされる挨拶

- ・外出するとき 「行ってきます」「行って参ります」 / 「行ってらっしゃい（ませ）」
- ・戻ったとき 「ただ今、戻りました」 / 「お帰りなさい（ませ）」「お疲れさまでした」
- ・退社するとき 「お先に失礼します」 / 「お疲れさまでした」
- ・感謝するとき 「ありがとうございます」「恐れ入ります」
- ・お詫びするとき 「申し訳ございません」「失礼いたしました」
- ・依頼するとき 「お願いします」「よろしく願いいたします」
- ・承諾するとき 「かしこまりました」「承知いたしました」

(3) おじぎの仕方

挨拶に応じたおじぎをすることが大切である。相手の目を見ながら挨拶の言葉を先に、次におじぎを伴わせる。

足をそろえて背筋を伸ばし、手は体の前で自然な形で重ね（男性の場合は、手を体の横に添える）、上半身を腰からスッと傾ける。首だけ曲げないように注意する。視線は前方へ向け、一旦静止し、ゆっくり体を起こすようにする。

図6-2 おじぎの仕方



(4) 相手に応じた言葉遣い

相手との関係や親しさの度合いによって丁寧表現を変える。

表 6-1 相手に応じた言葉遣い

友人などの私的な関係	職場の同僚・先輩に対して	上司・患者・客に対して
2階にあるよ。 ここにいますか？ これでいいかい？ それでいいよ。 うん、分かった。 そう言うておね。	⇒ 2階にあります。 こちらにいますか？ これでいいですか？ そちらでいいです。 はい、分かりました。 そのように伝えます。	⇒ 2階にございます。 こちらにいらっしゃいますか？ こちらでよろしいですか？ そちらで結構です。 はい、かしこまりました。 そのように申し伝えます。

(5) 言葉遣いの工夫

相手への心遣いを表す言葉（緩衝語・クッション言葉などと呼ばれる）を添える。

① 依頼形にする——命令しない

- 「恐れ入りますが、～していただけますか？／～していただけますか？」
- × 「～してください」

〔代表的な表現〕 申し訳ございませんが／お差し支えなければ／失礼ですが／お手数ですが／よろしければ／できましたら

② 肯定的な表現をする——相手を傷つける言葉を遣わない

- 「体格のいいご年配の患者さん」
- × 「太った年寄りの患者」

③ 否定語を遣わない——柔らかい表現を心掛ける

- 「いたしかねます」「分かりかねます」
- × 「できません」「分かりません」

④ 代案を示す——こちら側の誠意を示す

- 「こちらでしたら、ありますが……／できますが……」
- × 「ありません」「終わりました」

⑤ 具体的に表現する——正確に理解してもらう

- 「あと10分ほどかかりますが、よろしいですか？」
- × 「もう少しです」

⑥ 後ろに良い言葉を使う——良い言葉で終わると、良い印象が残る

- 「愛想はないが、まじめだ」
- × 「まじめだが、愛想がない」

⑦ 語尾をあいまいにしない——単語だけを遣わない

- 「どうもありがとうございました」
- × 「どうも」「どうもォ」「どうもどうも」

(6) 気をつけたい言葉遣い

- ・ 相手が理解し難い言葉：専門用語・業界用語・カタカナ語・隠語・略語・流行語
- ・ 不愉快な言葉：差別用語・中傷する言葉・下品な言葉・過剰なほめ言葉
- ・ 頻繁な口ぐせ：「え～っと」「あの～」「それで～」「つまり」「～とか」など
- ・ 不適切な言葉遣い：「よろしかったですか」「千円からお預かりします」「自分的に」

5. 敬語

正しい敬語を用いることによって、社会的地位の上下・年齢・親疎など相手との関係を適切に保つことができる。口先だけの丁寧さではなく、相手に対する敬意や謙虚な気持ちを持って敬語を遣うことで言葉も生き、コミュニケーションもスムーズにいく。相手に失礼にならないよう注意しながら、日頃から遣いこなしていくことが大切である。

(1) 敬語の種類

① 尊敬語（相手側・第三者に対して遣う）

- a. 「お・ご～になる・なさる」
「こちらでおかけになって、お待ちください」

- b. 「～れる・られる」
「明日、退院されるそうです」

- c. 特定語の置き換え
言う→おっしゃる「患者さんがそうおっしゃいました」

* aとcの用法が、bよりも「尊敬の度合いが高い表現」となる。

② 謙讓語（自分側・自分の身内を低めて遣う）

- a. 「お・ご～する・いたす」
「ご案内します」「後ほど、お呼びいたします」

- b. 「お・ご～いただく」
「ご連絡いただけますか？」

- c. 特定語の置き換え
見る→拝見する「そちらの書類は、もう拝見しました」、行く→伺う「3時に伺います」

③ 丁寧語（言葉の言い切りを丁寧にする言葉）

- a. 「～です・ます」
「書類です」「そうです」「出席します」

- b. 「～でございます」
「お電話でございます」「さようでございます」



(2) 動詞の遣い方

人の行動を表す言葉を、敬語の基本形式をとらない特定の言葉に置き換える言い方として、尊敬語・謙譲語を正しく遣い分けることが大切である。

表 6-2 動詞の遣い方

動詞	丁寧語	尊敬語	謙譲語
言う	言います	おっしゃる	申す／申し上げる
聞く	聞きます	お聞きになる	伺う／承る／お聞きする
見る	見ます	ご覧になる	拝見する
する	します	なさる	いたす
いる	います	いらっしゃる	おる
行く	行きます	いらっしゃる	参る／伺う
来る	来ます	いらっしゃる／お越しになる おいでになる／お見えになる	参る
思う	思います	お思いになる	存じる
知っている	知っています	ご存じである	存じている／存じ上げる
食べる	食べます	召し上がる	いただく
もらう	もらいます	お受け取りになる	いただく／頂戴する
会う	会います	お会いになる	お目にかかる
見せる	見せます	お見せになる	お目にかかる／ご覧に入れる

(3) 職場での人の呼び方

日常何気なく遣っている呼び方や、また自分では好ましく思っている呼び方であっても、適切ではない場合がある。職場にふさわしい適切な呼び方を心掛ける。

表 6-3 職場での人の呼び方

	好ましくない遣い方	好ましい遣い方
自分 (個人) (複数)	「あたし」「ウチ」「ぼく」「自分」 「あたしら」「うちら」「ぼくら」「自分ら」	「わたし」「わたくし」 「わたくしども」
相手	「〇〇君」「〇〇ちゃん」「〇〇先輩」ニックネーム	「〇〇 (姓) さん」
上司	「院長先生」「院長さん」 「鈴木事務長さん」	「佐藤院長・院長」「田中先生・先生」 「鈴木事務長・事務長」
患者	「おじいちゃん／おばあちゃん」、ニックネーム	「〇〇△△さん・様」「患者さん・様」

※ただし、院内者を外部者に対して呼ぶ場合は、「呼び捨て」にする。
【例】「佐藤院長」→「院長の佐藤」「佐藤」／「田中先生」→「田中医師」「田中」／
「鈴木事務長」→「事務長の鈴木」「鈴木」

(4) 言葉の遣い分け

相手側には尊敬表現を、自分側には謙譲表現を、正しく遣い分けることが大切である。

表 6-4 相手側と自分側の表現

名詞	相手側	自分側
本人	あなた (様)、貴殿、貴職	わたくし、私ども、当職、本職
団体	貴院、貴社、御社、そちら様、貴店、貴行	当院、私どもの病院、当店、当行、当会
配慮	ご厚情、ご高配、ご配慮、ご尽力	微志、薄志
物品	ご厚志、佳品、結構なお品	粗品、寸志
意見	ご高見、ご高説、ご所見	私見、私案、卑見、愚見、愚案
夫／妻	ご主人 (様)／奥様、御令室様	主人、夫／家内、妻
子供	ご子息様、ご令息様・お嬢様、ご令嬢様	息子、倅 (せがれ)、愚息、娘、拙女

(5) 改まった表現

日常的に遣っている言葉も、改まった場面では礼儀を正した表現を心掛けることが大切である。

表 6-5 改まった表現

日にち	時間・程度	状況
おととい ⇨ 一昨日 (いっさくじつ)	今 ⇨ ただ今	誰 ⇨ どなた
きのう ⇨ 昨日 (さくじつ)	さっき ⇨ 先ほど	何 ⇨ どのような
きょう ⇨ 本日 (ほんじつ)	後で ⇨ 後ほど	どれ ⇨ どちら
あした ⇨ 明日 (あす)	すぐに ⇨ 至急	こっち ⇨ こちら
あさって ⇨ 明後日 (みょうごにち)	ちょっと ⇨ 少々	どう ⇨ いかが

(6) 間違いやすい敬語

① 尊敬語と謙譲語の混同

- ・【相手に謙譲語】×「予約の患者が参りました」○患者さんがいらっしゃいました
- ・【自分に尊敬語】×「私が先ほど、おっしゃった話というのは」○申し上げた

② 二重敬語 (過剰敬語)

- ・【尊敬語+尊敬語】×おっしゃられました ○おっしゃいました／言われました
- ・【尊敬語+尊敬語】×お書きになられた ○お書きになった／書かれました
- ・【謙譲語+尊敬語】×拝見された ○ご覧になりました (相手には尊敬語)
○拝見しました (自分には謙譲語)

③ 院内外・上下の混同

- ・(外部の人に) ×「院長先生は、ただ今外出していらっしゃいます」
○「院長の佐藤は、ただ今外出しております」
- ・(院長に) ×「斉藤先生 (部下) は、先ほどお出掛けになりました」
○「斉藤先生 (部下) は、先ほど出掛けられました」

見本

- ・(医事課長に) × 「事務長が書類の確認に来られました」
○ 「事務長が書類の確認にいらっしゃいました」
- ・(院長の家族に) × 「院長は、医師会の会議に出席しております」
○ 「院長は、医師会の会議に出席なさっています」

④お・ごの遣い方

- ・相手のものには必ずつける：お名前、ご住所、お電話番号、ご用件、お荷物 など
- ・自分の行為が相手に及ぶものにはつける：お電話、ご連絡、お返事、お手紙 など
- ・カタカナ語・公共の建物にはつけない：トイレ、スリッパ、カルテ、病院、市役所 など
- ・つける習慣のないものにはつけない：机、椅子、検査、手術 など

6. 指示を受ける・報告をする

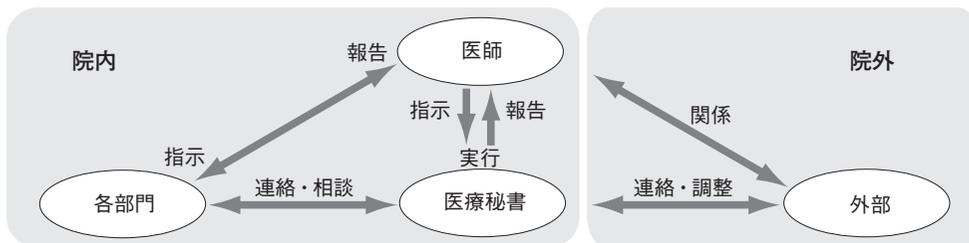
(1) 指示を受ける・報告をする際の心構え

人命を預かっており、決してミスの許されない医療業務にあたっては、院内での上下・各部門間の指示・命令の正確な確認、報告・連絡・相談を徹底することは非常に重要である。スタッフひとりひとりがその重要性を認識し、コミュニケーションをまめに行うことが組織の潤滑油となり、病院全体の医療サービスを質の高いものにするのである。

医療秘書が、直接医師から指示を受けたり、報告をしたり、また医師の指示を他部門へ伝達したり、他部門からの情報を医師に報告するなど、院内の業務をスムーズに運ぶ重要な役割を果たしていくには、特に正確さと緻密さを心掛けなければならない。業務開始前の指示の確認はもちろんのこと、業務の途中でも指示の内容や進め方に疑問・変更が生じた場合には、臨機応変に再確認や中間報告を行い、新たに指示を得ることが大切である。

医療機関においては、独断専行して重大なトラブルが発生したり、権限を逸脱したりすることのないよう注意しなければならない。

図6-3 指示・報告・連絡の系統



(2) 指示・命令の受け方

①迅速に聞く体勢を整える

呼ばれたら、「はい」とすぐに返事をして聞く体勢を取る。あるいはそばへ行く。

②正確にメモをとる

メモやスケジュール表を持参し、5W3Hの項目(表6-6)に従いながら、正確に要点を聞き取る。略語や記号を上手に使うと書き取りやすくなる。

表6-6 5W3Hの項目

・Who …………… 誰(人)	・How …………… どのように(方法)
・When …………… いつ(日程)	・How many …… いくつ(数)
・Where …………… どこ(場所)	・How much …… いくら(金額)・ どのくらい(量)
・What …………… 何(内容)	
・Why …………… なぜ(理由)	

③指示は集中して聞く

聞いているというサインの言葉や相づちを打ちながら、途中で口をはさまずに最後まで聞く。疑問や不明点、あいまいな点などは、聞き終わってから最後にまとめて確認する。

業務の進め方などについて意見を述べる場合は、立場をわきまえて謙虚に述べる。

④優先順位を確認する

指示が重なった場合は、優先順位を勝手に判断しないで必ず上司に確認する。いくつもの仕事を抱えている場合は安請け合いせず、現在の状況を率直に説明して指示を仰ぐ。

他部門の上役から指示を受けた場合は、まず上司に報告し了承を得て行動する。早合点や勘違いのないよう、くれぐれも注意する。

⑤最後に復唱をする

医療業務においては、特に患者名・数字・時間・期限などの正確さが大切である。聞き取った項目や内容を自分の言葉でまとめながら要点を復唱し、綿密に確認する。

(3) 報告の仕方

①タイミングよく速やかに行う

業務が終了したら、時期を逸することなく速やかに報告する。催促される前に、直ちに指示を出した人に報告に行く。ただし、上司の忙しい状況や取り込み具合、タイミングを見計らうことが大切である。

②報告に入る前に都合を確認する

報告に入る前に、まず件数と件名、およその所要時間を伝え、報告を始めてよいかの都合を確認する。内容によっては後でということもあるので、上司の都合に合わせる。

③簡潔に要領よくまとめる

報告内容をよく分析、検討し、簡潔に報告できるよう整理してメモしておく。自分自身が内容を十分理解しておくことが大切で、どんな質問・疑問にも答えられるようにしておく。

④正確に伝える

結論を先に述べ、経過や理由の説明は後にもってくる。事実のみを客観的に正しく述べ、推測・意



見・感想などとは区別する。自分の意見を述べる場合は、謙虚さを心掛ける。

⑤優先順位を考える

緊急度・重要度の高いものから先に報告する。特に悪い報告や患者に関する報告ほど早急に伝えることが大切で、また言い訳や弁解には気をつける。

⑥中間報告をする

業務が長期にわたる場合は途中経過として定期的に、またアクシデントやトラブル、変更が発生した場合などは、速やかに中間報告をするよう心掛ける。

⑦状況に応じた方法をとる

報告・連絡の手段は、口頭・文書などがあるが、最近では電子メールも使われるようになってきた。ただし電子メールでは相手がメール内容をいつ見るか不確実なため、緊急の連絡や報告では避けたほうがよい。状況に応じた方法をとることが大切である。

表6-7 報告手段の判断

<p>●口頭での報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態の場合 ・変更・ミス・トラブルが発生した場合 ・日常業務の進捗状況を報告する場合 ・取りあえずの場合（後日文書にする） 	<p>●メモ・文書・メールでの報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記録・保管・回覧する必要がある場合 ・内容に数字やデータなどが入り複雑な場合 ・文書・メールで行うよう指示があった場合 ・緊急でない場合
--	--

WORK

■以下の「 」内は医療秘書として誤った言葉遣いである。適切な言葉遣いに直しなさい。

- ①患者に対して「検査について、お聞きしましたか」
- ②患者に対して「手術の件は、存じておりますか」
- ③他部署の人に対して「カルテをお借りになりたいのですが」
- ④上司に対して「医師会からの資料はご覧になられましたか」
- ⑤内部の人に対して「院長がそうおっしゃっていらっしゃいます」
- ⑥上司に対して「家族の人が参られました」
- ⑦患者に対して「午前中はできません」
- ⑧患者に対して「検査日は来週でよろしかったですか」
- ⑨外部の人に対して「お食事のほうをどうぞいただいでください」
- ⑩患者に対して「おトイレはあっちになります」

■院長から①～④の指示を受けた。

- (1) それぞれについて、復唱しなさい。
- (2) 優先順位を付けなさい。



[今日は6月7日（水）である]

- ①来月の医師会の定例理事会はいつだったかな。出席で連絡をしておいてください。
- ②事務長に確認しておきたいことがあるので、明日の例の会議の前に30分ほど、時間を取ってほしいと伝えておいてください。
- ③特に急がないけれど、この英文レターを作成しておいてください。
- ④患者さんの相沢さんのカルテを出しておいてください。

-
- 補足事項 ・来月の医師会定例理事会は、7月3日（月）午後4時に開催される。
 - ・「例の会議」とは、6月8日（木）午後3時からの病院経営会議のことである。
 - ・「患者さんの相沢さん」のフルネームは「相沢恵子」である。

■院長に対して、①～④の仕事の報告をしなさい。

- ①事務長に連絡をしたところ、会議の前に来客があって打合せの時間が取れないので13時からではどうかという提案を受けた。
- ②相沢さんのカルテを出した。
- ③出席で連絡をした。
- ④英文レターを作成していたところ、原稿に明らかな間違いがあった。

◎ 会話上手になるには

ひととりの会話の後に会話が途絶えてシーンとしてしまうことがある。早く何かを話さなければと焦るほど話題が出てこないものである。

会話を上手につなげていく工夫として、自分のちょっとした出来事など何気ない内容について話した後に、「ところで、あなたはどう？」と同じ内容について相手に話を振ってみたり、あるいは「それで?」「なぜ?」など相手の話に短くさりげない質問を時々投げかけるだけでも、案外話がふくらんで会話が盛り上がっていくものである。

また、「終わりよければすべて良し」ともよく言われ、心理学に「新近効果」という専門用語があるように、別れ際の会話に「今日は楽しかった」とか「〇〇さんって、本当に愉快な人ね」など気持ちの良い言葉を掛けると、人はその言葉が印象に残り、また会って話したいという気持ちになる。楽しく話をつなげ温かい余韻を残す会話を心掛けていきたいものである。

概論編

第1章 医療機関とは

指導案 (90分)

	指導事項	時間	学習活動	指導上の留意点
導入	授業目標の確認	5分	・授業の目標を確認する。	・授業の概要を説明し、目標を理解させる。 ・医療秘書の既況の前に、医療機関について学ぶことを理解させる。
	1. 日本の医療制度と医療機関の使命	10分	・日本の医療制度の概要と医療機関の使命を理解する。	・日本の医根制度について、概略を説明する。
展開	2. 医療機関の定義	20分	・医療機関の定義を知る。	・医療機関の分類を理解させる（地域医療連携につながる）。
	3. 組織とチーム医療	15分	・医療組織の概要とチーム医療について知る。	・医療機関の組織と、そこに医療秘書がどのように所属するかを説明する。 ・チーム医療とは何かを説明する。 ・業務の流れを説明する。
	4. 医療機関で働くこと	10分	・医療機関で働く上で必要な医の倫理、患者の権利について理解する。 ・地域医療連携の概略を学ぶ。	・医の倫理、患者の権利について説明する。 ・地域医療連携の概略を説明する。 ・関連するニュースなどがあれば取り上げる。
	WORK	20分	・調査学習を行う。	・パソコン、スマートフォンなどを活用して調べさせる。 ・教室内での調査が難しい場合には宿題とし、次回発表させる。
まとめ	振り返り	10分	・この章で学んだことをまとめる。	
	次回予告		・次回の学習内容を確認する。	・次回の予告をし、予習を促す。



WORK 指導例・解答例

1 近隣の医療機関の種類と特徴

教員は事前に、近隣の主な医療機関について確認しておくといよい。

2 チーム医療について

多くの職種があり、直接患者の目に触れない場合もあるので、学生には分かりにくい項目である。今回はとっかかりとして調査させ、回を追うごとに追加情報を与えるなどの工夫が望ましい。

授業実践上の留意点

本章に関連する部分は、法律の改正などにより変更される可能性がある。厚生労働省の発表や、診療報酬改定などに注意する。

関連するニュースなどを取り入れると説明が容易になる。ただし、案件によって、マスコミの報道だけでなく、医療機関側・患者側の両面から見た分析結果を使用することが望ましい。

なお、関連する科目の指導内容を確認し、重複や齟齬のないように注意する。

学生には医療を幅広く見るという視点がまだないため、全体を教えるから細部に至るというプロセスを取ることが必要である。

WORK 指導例・解答例

■口話・読話

2人一組になり、椅子の向きを変え真正面に向かい合わせに座らせる。

一方に、短文を声を出さずに話させ、もう一方には相手の話す口元を見て、相手の言ったと思うことをノートにメモをとらせる。

相互にコミュニケーションを図らせる。

相手の伝えたいことが理解できたら、少し椅子の位置をずらして同じことをさせる。位置の違いで、相手の伝えたいことが理解しにくいことを分らせる。

また、「端・箸」「花・鼻」など同音異義語や、母音が同じ順で並ぶ言葉「鼻・なな」などは理解しづらいことを気づかせる。



実務編

第6章 職場でのマナー

指導案 (90分)

	指導事項	時間	学習活動	指導上の留意点
導入	授業目標の確認	5分	・授業の目標を確認する。 ・社会人・組織人としての心構えを理解する。	・授業の概要を説明し、目標を理解させる。 ・医療従事者ということをポイントに、医療秘書としてのあり方を理解させる。
	1. 医療従事者としての心構え 2. 医療機関での就業マナー	10分	・社会人としてのマナーと職場での基本行動を理解する。	・社会人としてのマナーと、医療機関で職業人として就業する際の基本行動を具体的に理解させる。
展開	3. 身だしなみ	10分	・医療秘書としての身だしなみの整え方を具体的に理解する。	・医療従事者としての身だしなみということをポイントに、各部位で気を付けることを解説する。
	4. 挨拶・言葉遣い 5. 敬語	17分	・基本的な言葉遣いを理解した後、ワーク課題で理解を深める。	・院内外における敬語の正しい遣い方と挨拶の大切さを理解させる。
	WORK 1	8分	・課題に取り組む。	・課題に取り組ませる。
	6. 指示を受ける・報告をする	15分	・基本要領を理解した後、ワーク課題で実践する。	・正確な仕事をするための基本行動を理解させる。
	WORK 2	10分	・課題に取り組む。	・課題に取り組ませる。
まとめ	全体的な質問・回答	5分	・今回学んだ内容についての不明な点を解決する。	・テキストの内容に関する医療秘書業務についての質問を受け、回答する。
	振り返り	5分	・医療秘書として働くにあたっての心構えをしっかりと持つ。	・医療秘書として働くにあたって、上記4分野における大切なポイントを理解させる。
	次回予告	5分	・次回の学習内容を確認する。	・次回の予告をし、予習を促す。

授業実践上の留意点

本章ではまず、組織の一員となること、医療機関で働くことの自覚をしっかりと認識させる。社会人として組織の中で働くにあたって何が大切かを、学生に質問してみるとよいだろう（一度自分なりに考えさせることが大切）。

また、マナーを心掛けた行動は良い人間関係づくりの基礎であり、組織全体の仕事を円滑にすることを理解させる。

■職場でのマナーと心構え

・職業人としての就業前後や就業中などの基本行動を、具体的な状況・時間を提示しながら解説し、理解させる。

・医療機関という職場においては、患者にも配慮した行動も大切であることを理解させる。

■身だしなみ

- ・おしゃれと身だしなみの違いと、身だしなみはその人の内面・人間性の表れであることを解説し、身だしなみを整えることの大切さを理解させる。
- ・医療秘書としての身だしなみの基本（①清潔感、②機能性、③調和）を把握させ、ポイントとなるそれぞれの部位を取り上げて、きちんとした整え方を具体的に解説する。

■挨拶・言葉遣い／敬語

- ・お互いに挨拶を交わし合うことが人間関係を円滑にすることを理解させる。
- ・状況に合った具体的な挨拶の言葉とおじぎを解説し、教師が実践し手本を見せる。
分離動作（視線を合わせ、言葉が先、おじぎが後）で行うこと。
- ・言葉遣いの間違いについても説明する。
[例] ×ご苦労様でした（目上の方に）→ ○お疲れ様でした など
- ・敬語を含む言葉遣いの基本と、特に医療機関で遣われる言葉を解説する。

■指示を受ける・報告をする

- ・質の高い仕事をするには、正確に指示を受け、報告を徹底することが大切であることを理解させる。
- ・必ずメモを取ることを、必ず復唱して正確を期すことを理解させる。

WORK 指導例・解答例

1 適切な言葉遣い

解答例

- ①検査について、お聞きになりましたか／聞かれましたか（相手には尊敬語を遣う）
- ②手術の件は、ご存知ですか（相手には尊敬語を遣う）
- ③カルテを拝借したいのですが（自分には謙譲語を遣う）
- ④医師会からの資料はご覧になりましたか（二重敬語に注意する）
- ⑤院長がそうおっしゃっています（過剰敬語に注意する）
- ⑥ご家族が（家族の方が）いらっしゃいました／お越しになりました／お出でになりました／お見えになりました（謙譲語に尊敬表現を付けても、尊敬語にはならない）
- ⑦（午前中は）いたしかねますが、午後でしたらできます（ストレートに断わらないで、やわらかい表現を遣い、できるだけ代案を示す）
- ⑧検査日は来週でよろしいですか（過去形にしないように注意する）
- ⑨お食事をどうぞ召し上がってください（相手には尊敬語を遣う）
- ⑩トイレはあちらでございます（カタカナ語には「お」をつけない／丁寧語を遣う）

2 院長からの指示に応える

解答例

(1) 復唱

はい、かしこまりました。



- ①来月7月3日、月曜日、午後4時からの医師会定例理事会は、ご出席で返事を出すこと
 - ②明日8日（ようか）、午後3時からの病院経営会議の前に30分ほど、お時間を取っていただけないかと事務長に確認すること
 - ③また、こちらのお手紙は、明日中に作成しておくこと
 - ④相沢恵子さんのカルテを出しておくこと
- 以上でよろしいでしょうか。
- *上司と秘書の間であうんの呼吸で理解できる場合でも、秘書は正確な名称、日にち、時間を挙げて確認する。
 - *はっきり言われない期限については、秘書からが提示するとよい。

(2) 優先順位

- ①事務長に院長からの依頼事項を伝言すること
 - ②カルテを出しておくこと
 - ③理事会の出欠を出しておくこと
 - ④英文レターを作成しておくこと
- *本日中のものや期日が差し迫っているものを優先させる。

3 院長に対する報告

- ①事務長にお伝えいたしましたところ、明日8日（ようか）、午後3時からの病院経営会議の前は来客中とのことで、打合せは午後1時からではいかがでしょうか、とのことでございました。いかがいたしましょうか。
 - ②相沢恵子さんのカルテは、お出ししておきました。こちらでございます。
 - ③医師会定例理事会は、ご出席で返事を出しました。
 - ④また、お手紙でございますが、こちら（の表現）でよろしいでしょうか。
- *正確な日にち、時間、事情・理由を丁寧表現で伝え、院長から新たな指示を受ける。
 - *明らかな間違いであっても、秘書が指摘するのではなく、院長にさりげなく気づいてもらい確認するという形を取るとよい。
 - *また、確認を取らずに、秘書が勝手に表現を変えたり、手直ししたりすることのないよう注意する。

[注]

電子カルテを使用している場合には、利用者の権限が厳密に設定されており、医療秘書などが患者の情報を開けない場合がある（また、閲覧・編集などの記録は、すべて詳細に残されている）。本 WORK の設問は、紙カルテにおける運用を想定していることを指導していただきたい。