

医療秘書の「患者接遇」における心構え

島田 洋子

概 要

現代の医療は、ME機器を中心とした医療技術への適応、高度情報科学の医療の応用など、複雑化し高度化しつつ発展を遂げている。また生活水準の向上、高齢化社会などによる疾病の種類や医療形態の変化は、人々の医療ニーズの多様化を生み、医療従事者の専門化と細分化を進めた。そして細分化された医師たちとそれを助ける種々の専門職や技術職の協力によるチーム医療が発展した。そして細分化された医師やそれを助ける各種のスペシャリストたちが、診療活動を行う過程に発生する事務業務を担当し、各職種間のコミュニケーションの担い手としての人材の必要性が高まった。すなわち医療秘書が必要とされるようになったのである。したがって医療秘書の役割は大変広範囲の部署にわたるので、その業務もまたさまざまな分野をこなさなければならない。

現在、急速に高齢化社会に向かっていく状況のなか、従来の医療がより患者本位の医療へと見直され、また患者サービス改善が問われている。そのような実態から、医療秘書として患者との心の触れ合いが最も大切になる役割として、「患者接遇」を取り上げ、心から患者の身になってその職務にあたるよう、いろいろな角度から考察しその心構えをまとめてみた。

キーワード 医療秘書 患者接遇 言葉の表現 声の表情 和顔と愛語

はじめに

医療秘書は、医療従事者の専門化と細分化により発生したチーム医療の発展に伴い、診療活動を行う過程に発生する事務業務を担当し、各職種間のコミュニケーションの担い手として必要とされるが、その役割は、多種多様で広範囲にわたる。ここでは、実際にどんな役割があるのかを知り、その中から、患者接遇の役割を取り上げ、患者の心身回復の一助となる心遣いを中心に述べることにする。

医療秘書の役割

1 一般的な医療秘書

日本医師会の例示する業務内容（1992年「日本医師会認定医療秘書要綱」）は、以下のようなものである。

- 1) 電話の対応、来客の接遇
- 2) 外来窓口業務および患者の誘導
- 3) 庶務管理
- 4) 保険請求事務
- 5) 病歴管理
- 6) 関係職種間の情報伝達と取りまとめ

- 7) 外部からの情報の収集・整理
- 8) 医師のスケジュールの作成および調査
- 9) 参考文献の整理
- 10) 研究発表、学会活動の補佐
- 11) ワードプロセッサなどでの文書の作成

2 院長秘書、教授秘書

院長秘書・教授秘書は、院長や教授の特別の予約（診察）を管理したり病院の管理業務や、研究、教育に伴う補佐業務が主になる。

3 医局秘書

医局にはいろいろな診療科目を担当する複数の医師が勤務している。したがって医局秘書は、多数の医師の間であって、どの医師の業務もスムーズにいくように努めなければならない。

4 看護部長（総婦長）秘書

看護部長秘書は、看護部長の指示のもとに、看護婦の事務的仕事を受けもっている。

5 病棟秘書

病棟クラークとも呼ばれ、仕事内容は所属する病棟の診療科目によってさまざまに異なる。

患者接遇の心構え

医療機関は、一般企業とは異なり、その目的とするところは、健康を害した人がその治癒を願って訪れる場所である。心とからだは、切り離せるはずもなく、当然患者は、自分の病気に対して不安を抱いているはずであるし、弱気にもなっている。来院する患者のあらゆる不安を取り除き一刻もはやく精神的にも肉体的にも苦痛を取り去ってやる事が、病院としての使命で

ある。医療秘書の接遇の役割が重要になってくるのである。

1 受付応対

受付における応対は、最初に訪れる患者にとって大変大きな精神的影響を受けるため、細心の心遣いが必要になることは言うまでもない。医療秘書は、患者がどんな心の状態にあるかを察知することが大切である。病を抱えた患者は、肉体的な痛みだけでなく、精神的苦痛や、不安、悲しみ、恥ずかしさなどがあり、慣れない環境で十分に自己表現ができない状況にある。そのために、患者に話しかけて患者の話を良く聞くことが必要である。患者との会話のなかから、細やかな感情をよみとり、いたわりの言葉をかけながら、気持ちを通じ合わせる事が大切である。病人は、自分の病状に対して神経質になっているので相手の言葉の印象に強く反応する。心を病んでいる患者は、たった一言で病を快方に向かわせる事もあるし、逆にたった一言で、病から立ち直ることができなくなる場合もある。患者にかける言葉は、患者の精神に大きく影響を与えるのである。笑顔で温かい言葉を掛け、いたわりや思いやりの心をもって患者に接することが大切である。

2 病院内での挨拶

院内に限らず人と人との全ての行動は挨拶に始まる。禅語に「一挨拶」という言葉がある。禅家で挨拶というのは、問答を交わして相手の悟りの深淺を試みることをいったが、「挨拶」という字には、近付くとか接するという意味があり、「拶」という字には、引き出すという意味がある。したがって、できるだけお互いが近付

いて優しい気持ちを引き出す。儀礼ではなく、お互いに心を開き、笑顔で心のこもった言葉で接し、常に相手の立場に立って行動することである。古くは、「挨拶よし…」という言い方あり、仲がよい、睦まじいという意味に使われていたことを付け加えておく。

院内でよく耳にする挨拶に、「お加減いかがですか」「お大事に」という言葉がある。これらは、病人への挨拶として最もいたわりの気持ちのこもった言葉である。また、患者に会ったら「どうなさいましたか」などと好意的な言葉をかけることが大切である。患者に「いかがですか、どうなさいましたか」などと安否を問うことは、患者の病気を心配している気持ちを示す表現であり、病気の事がまず最大の心配ごとである患者にとっては、共に心配してくれていると言うことが伝わり気持ちを和らげます。「お大事に」は、お体を大切に早くなるようにという祈りの気持ちがこもっているもので、患者の心の癒しになるのである。

私事ではあるが、母の付き添いで大病院の受け付けでのこと。広い待合室はあふれるほどの患者で埋まっていた。診察を済ませて会計にまわると、列をなしている患者に、受付はできばきと事務処理をしていく。その忙殺的な中でも必ず一人一人の患者を見て、「お大事に」と声を掛けて領収書を渡しているのである。付き添いの私も共に病む気持ちになっていたので、帰りがけのこの一言にどんなに慰められたことかは、言うまでもないことである。忙しさのなかにも心のこもった対応が求められる所以である。

しかし、ともするとこれらの習慣化した言葉は、口先だけになりやすいものである。そこで、顔の表情やまなざし、動作などに気を配ること

が大切になってくる。それらが伴って初めて相手を大切に思ういたわりの挨拶が完成するのである。

挨拶言葉は他にも、おはようございます／こんにちは／さようなら／ごきげんよう／こんばんわ／おつかれませでした／…などがあるが、気持ちよく、つとめて声を掛けたいものである。

3 話 す

1) 敬語

言葉の使い方として待遇表現といわれる表現がある。待遇とは、人をもてなすことが第一義であり、待遇表現は、自分自身は一步退き、相手を高めて交流する言語行動を差すのである。話し手の相手に対する好意や、優しさ、感謝、穏やかさ、厳しさ、思いやりが、言葉のなかに表現されなければならないので、話し手には、慎み深さが必要であり、またその相手が、どんな事を考え感じているか判断しなければならない。ここでは、待遇表現の中で特に大切に配慮しなければならない敬語の使い方について、簡単に触れておくことにする。

* 尊敬語 相手の動作、状態、物事につけ直接敬意を示す表現。

「れる」「られる」

例) 書く……書かれる

立つ……立たれる

「お(ご)～になる」

例) 疲れる…お疲れになる

休む……お休みになる

「別な言葉に言い換える」

例) する……なさる

言う……おっしゃる 他

「お」「ご」「様」「先生」など接辞を付加

例) お住まい・ご家族・ご質問

*謙譲語 相手に対して自分の動作、状態、
事物についてへりくだって表現す
ることにより、間接的に敬意を示
す表現。

「お(ご)～させていただく」「(ご)～する」

例) 案内……ご案内する

調べる…お調べする

連絡……ご連絡させていただく

「別な言葉に言い換える」

例) する……致す

言う……申す

「弊」「ども」「小」など接辞を付加

例) 弊社・私ども・小生

*丁寧語 相手を敬って丁寧に述べる表現。

例) ある……あります・ございます

そうだ…そうです・さようでございます

*美化語 自分の話し方を上品にしたり、き
れいにする表現。

以上ごく代表的なものだけ簡単に取り上げて
みたが、このようなこまやかな日本語の表現を
身に付けることによって患者の人間性を無視す
ることなく、気持ちのよい対応ができるのであ
る。

その他心遣いを表す言葉として欠くべからざ

る表現につきのようなものがある。

2) 緩衝語

クッション言葉ともいわれ、言葉の初めに
使うことによって、後に続く言葉の響きを和
らげ、聞き手の心を和ませる役目がある。こ
れは待遇表現として大変大切なので幾つか上
げておくことにする。

お手数をおかけいたしますが…

ご迷惑とは存じますが…

恐れ入りますが…

申し訳ございませんが…

いたりませんが…

失礼でございますが…

勝手とは存じますが…

お忙しいところを…

おさしつかえなければ…

大変心苦しいのですが…

せっかくお越し下さいましたのに…

…いただけましたら有り難いのですが…

お話中失礼ですが…

つかぬこととお伺いたしますが… 他

3) 肯定的表現

人間は、否定的なことをいわれると、その
人と話すことに抵抗が生じるものである。相
手を認め、命令的、否定的でなく、肯定的、
疑問形で話しかけなど、相手をいたわる柔ら
かい表現を心掛けたいものである。

それは駄目よ それは、この方がよいの
ではないでしょうか

連絡して下さい ご連絡いただけますで
しょうか

その考えもよく分かるけれど こういう

考えもあるわよ… 他

顔、」の三つの要素で示した。

4) 声の表情

声の調子は、同じ言葉を発しても随分と印象が違うものである。明るいさわやかな声で話したいものである。それには明るい表情でいることが大切である。年齢による難聴、あるいは患者の病状に合わせ、また相部屋等による部屋の状況にも合わせ、声の大きさに気をつけなければならない。もちろん話す速度も大切で、大切な話は分かりやすく、ゆっくりと正しく伝えなければならない。

5) 柔らかいまなざし

まなざしは、患者の気持ちをしっかり受け止め、あくまでも優しい気持ちを向けることが大切である。目は口ほどにもの言うといい、患者は敏感に感じるものである。柔らかい視線で患者の目をみて話すとよい。そうすることで、患者に安心感を与え信頼関係が生まれ、患者の気持ちを少しでも癒すことができるのである。

6) 前向きな行動

正しい姿勢、さわやかな動き、明るい表情、親しみやすい態度など、気落ちしている患者に生命力を与えるような前向きな行動に心掛けたいものである。

ここに、A・マレービアン感情に関する興味深い統計を取り上げてみる。

会話中に感情が、どれくらいの割合でコミュニケーションされるかを、「ことば、声、

感情の統計100%=

ことばによる感情表現	(7%)
声による表情表現	(38%)
顔による感情表現	(55%)

この統計からもわかるように、ことばだけでなく、表情やしぐさなど細やかな表現が伴ってはじめて感情表現が完成する事がよく理解できる。

4 和顔(笑顔)と愛語(温かい言葉)

接遇において最も大切なものは、優しい笑顔と温かい言葉で接することが病むものに何よりの安心感を与え大きな救いになることは、いままでも述べたとうりである。

禅の教えに「和顔愛語」という語があるが、ここに道元禅師の『正法眼蔵』巻45の「菩提薩埵四摂法」(増谷文雄『現代語訳正法眼蔵』第四巻)の中の一説である「愛語」に患者接遇の心を如実に言い表されているので取り上げてみたい。

「愛語と言う云は衆生を見るにまず慈愛の心をお越し、顧愛の言語をほどこすなり。おほよそ暴悪の言語なきなり。世俗には安否をとふ礼儀あり、仏道には珍重の言葉あり…略…」とあるが、ここに要約されたものをあげてみることにする。

「愛語というのは、衆生を慈しみて愛する心をおこし、心に掛けて愛の言葉を語ることである。おおよそあらゆる言葉をつつむことである。世俗にも安否を問うという礼儀があり、仏道には「お大事に」と自愛自重を進める言葉があり、

また「ご機嫌いかがでございますか」と問う礼儀がある。「衆生を慈しみ念ずる事、なお赤子のごとし」と言うが、そのような思いを内にたくわえてことばを語る、それが愛語である。徳ある者は賞めるがよい。また徳なきものは憐れむがよい、その愛語をこのむところからいつとはなしに愛語は成長してくるのである。そうすれば、常日頃は思いもかけぬような愛語もふつと現れて来るようなこともある。だから、いまのこの身命のつづく限りは、好んで愛語するように力めるがよい。また、世々生々にも退転することのないようにと念ずるがよい。思うに、怨敵をして降服せしめるにも、君子をして仲むつまじうせしむるにも、いつも愛語を根本とするのである。相向かって愛語を聞けば、おのずからして面によろこびあふれ、心をたのしうするであろう。また、相向かわずして愛語を聞いたならば、それは、肝に銘じ、魂をゆりうごかすであろう。毛だし、愛語は愛心よりおこるものであり、愛心は、また慈しみの心を種子としてなれるものだからである。まことに、愛語はよく天を廻らすほどの力あるなるものなることを学ばねばならない。ただ能力あるを賞するのみではいけないのである。」

心の回復が叫ばれている現代に、また新しく心に響く内容である。

5 聞 く

病院を訪れる人は、老人から子供まで、またあらゆる病気の状態の人がいる。健康を害した病院での患者の姿だけみていると、患者の全体像を見失いがちである。社会のなかで必要欠くべからざる存在として活動している一人間として対等に接することを忘れてはならない。

また人間はさまざまな社会的、家庭的環境のなかで生まれた種々様々な性格をもっている。病んでいるときは、それらの性格が、良くも悪くも作用する。患者の性格や環境を知ることにはその人にどって最も良い接し方ができる。そのためには、患者の話を良く聞くことが大切である。患者は、自分がどういう経歴、性質、どんな行き方をしているかということ、つまり自分をよく知ってほしいと思う要求をもっている。それらを把握することは、とても大切な事である。

1) 真剣に聞く

患者は、さまざまな悩みや要求を抱えている。その内容も千差万別であり、その表現力も様々である。まず、しっかりとまなざしを向け、患者の顔色、態度などを観察しながら聞くことである。言葉以外から、言おうとしていることを聞き取ることができるのである。また、言葉と語調をよく聞き、患者の感情を読み取らなければならない。

2) 話しやすい雰囲気を作る

精神的にも不安定な患者は、とかく神経質になっている。笑顔でつつみ、おおらかに受け止める人間的に大きな器量が必要である。先入観や、偏見を持たず、相手の話にあいづちを打ちながら、心で受け止めることが大切である。また、病気による生活環境の急変で、平常心を失っている患者には、感情に翻弄されること無く冷静に受け止め、落ち着きを取り戻すような雰囲気をつくるようにしなければならない。

6 コミュニオン

患者接遇における「聞く」ということについてより深く考えるため、鈴木秀子氏の『愛と癒しのコミュニオン』より、一部引用させていただく。

コミュニオンとは、「愛による魂の絆」を意味し、人間の奥深くにある人間の存在そのもので繋がりが、調和して一つになることである。このコミュニオンの体験は、「聞く力」を養うことが大切で、そこから始まるというのである。

この聞き方の原則は、ひたすら共感を以て聞くと言うことで、「批判しない」「同情しない」「評価しない」「教えようとしなない」「ほめようとしなない」ということである。

シュナイターは著書『いかにして超感覚的世界の認識を獲得するか』の中で次のようにのべている。

「人間は、自分をまったく、無にして他者の言葉を聞けるようになる。自分の意味や、感じ方を完全に排除して。自分と正反対の意味が出されるときですら、没批判的に聞き入る練習をしていくと、次第に、その人は、他者の本質と完全に融け合い、すっかりこれと合体する。相手の言葉を聞くことによって、相手の魂のなかにはいりこむ」と言っている。

ここで、前項で述べた、「先入観や偏見をもたず患者の話しにあいづちをうちながら心で受け止める…」の部分に照らし合わせて考えてみよう。

病むものは、ちょっとした事でも大変気にするものである。特に患者としての立場において、社会的あらゆる差別は、排除しなければならない。人間として皆平等に接することが、大切である。患者が誰であるかということにかかわら

ず同じ心持ちで受入れることである。そして「ひたすら聞く」ことを心掛け、「そうか、ふうん、なるほどね」など、あいづちを打つとよい。あいづちは、「もっと話すように」と促すことになり、あいての心のドアをノックすることになる。その時初めて患者は、心を開くのである。これを、「沈黙とあいづちによる受容的な聞き方」といつている。

ひたすら聞くという行為は消極的なので、ともすると患者によっては物足りなく感じ、本当に聞いてくれているのか不安にもなってくる。そのために、真剣にまなざしをむけ集中して聞く態度が必要なのである。耳だけでなく、体全体で、また心をむけて聞かなければならない。

たとえば、ストレスのたまった患者の場合。ストレス解消法としてもっとも効果的なのは、人に話を聞いてもらうことである。この患者の心を癒すのに、「ひたすら聞く」ということが、効果的なのである。患者の訴えを否定したり説得したり、解釈や提案などせず、心を込めてあいづちをうち、「その話聞かせて、いいことありそうだね」などと促し、十分聞いてあげる事により、患者自身の内から、力が沸き、前向きに生きることが、できるようになるのである。とかく人は、相手の言葉を遮ったり、一生懸命話しているときに口をはさんだりして、大意はなく相手を見殺しにしようとするが、話しを聞くと言う事は、相手の要望や、気持ちを聞いてあげることなのである。こうして聞くことができたとき自分は認められているという存在感を感じ、心の扉を開くことが出来るのである。

7 良寛禅師戒語

コミュニオンの「ひたすら聞く」ということ

を取り上げていて、以前読んだ良寛禅師の「戒語」が、このことを言っているようにも思えてきたので少し触れてみたいと思う。

良寛は、前項に上げた道元『正法眼蔵』を愛読しており、遺墨として我々にも親しみのある「愛護」は、そのまま実行したといわれている。良寛はさらにそれを具体化した「良寛戒語」を残している。人の話すときの「戒語」があり、どれ一つ取っても心あたるもので興味深い内容なので、一部取り上げてみよう。

言葉の多き 物事ひのきはどき
口の早き さしでぐち
自慢話 講釈の長き
いさかひばなし へらずぐち
人のもの言ひきらぬうちにももの言う
よく心得ぬことを人に教える
ことはりの過ぎたる
あの人にひてよきことをこの人にいふ
人の話の邪魔をする
人のかくす事をあからさまに言う
親切らしくもの言う
人のことをききとらず挨拶する
子どもの小癩なる 老人のくどき
若いもののむだばなし
聞きとらずしておのがことわりをいいと
おす
鼻であしらう…等

九十カ条にもわたっている。

これらすべてを実践した良寛は、いったいどんな話をしていただろうかと思ふ不思議にも思えるくらいであるが、結局「よく聞いていた」と言う事ではないだろうか。つまりコミュニケーションの「ひたすら聞く」と言うことは、こういうことではないかと思えてくるのである。まさに愛

と癒しのコミュニケーションの実践であったと思う。子供達とにこやかに手毬をついている姿が浮かんで来るようである。

花は無心にして蝶を招き
蝶は無心にして花を尋ね
花開くとき蝶来り
蝶来るとき花開く
吾れも亦人知らず
人も亦吾れを知らず
知らずと帝則に従う

『良寛詩集』の冒頭の詩である。

人間の優しさこそコミュニケーションの神髄であり、人間と自然や宇宙との調和を取り戻し、無条件の愛で結ばれ、苦しみから解き放たれ、喜びに満ちて生きることなのである。

8 施しの心

今まで取り上げてきた接遇の心構えのポイントを驚く程に言い尽くしている教えがあるので上げてみたい。

無財の七施 『雑宝蔵経』より

目施	優しい目で相手を見る
顔の施	笑顔で接する
言辞施	優しい言葉をかける
身施	礼儀正しくする
心施	思いやりの心をもつ
床坐施	席を譲る
房舎施	心をこめてもてなす

私たちは、財がなくてもこころがけで人々に施す（恵み与えること）事が、できるのである。医療秘書が、このような心構えで患者に接することができたなら、患者のための医療をめざす病院の潤滑油になることは言うまでもない。

9 脳と心と病

ここに、人間の脳と心の関係、心と病の関係を解明してある春山茂雄氏の『脳内革命』より興味深い部分を引用させていただくことにする。

「略…人間の脳からはモルヒネに似たものが分泌されますが、これは、人の気分をよくさせるだけでなく、老化を防止し自然治癒力を高める、優れた効果があるのです。私は脳内モルヒネと呼んでいます、これをどんどん出させるとその効果は、脳だけでなく体全体におよんで全てを好転させる。…略…人間は怒ったり強いストレスを感じると、脳からノルアドレナリンという物質が分泌されます。この物質は、ホルモンの一種なのですが、どういうわけかものすごい毒性をもっている。…略…」

東洋医学では古くから心身一如の思想があった。つまり、こころと体を一体としてとらえ、心身のバランスを整えることで病を癒し、自然治癒力を治療の中心に据えた。心と体の関係の医学的研究は、多くの人々により進められ解明されつつあるが、精神免疫学の分野において研究されている心とからだの関係は興味深い。簡単に言えば、怒りや、恐れ、悲しみ、心配、など、精神的にストレスが、加わると、ノルアドレナリンに代表される体にとって、悪いホルモンが多量に放出される。それらにより様々な病気が引き起こされるのである。心身医学の領域においてすでに明らかにされていた心身症（器官支喘息、アトピー性皮膚炎、慢性関節リュウマチ、甲状腺機能亢進症、消化性潰瘍…他）は、まさに心の要因が大きく作用している病である。

一方、楽しい事や、嬉しいこと、安らぎ、満足感など前向きな気持ちのときは、 β エンドロフィンに代表される体によりホルモンが放出さ

れる。日常の中で、ストレスをなくし、物事を明るく肯定的に陽転思考で過ごすことができたなら、病気とは無縁の人生を送ることが可能である。

このことから考察して、患者接遇において今までのべてきた心構えを実践することが、いかに患者にとって良いことなのかが分かる。心を癒し、希望をあたえることは、ヒューマニズムのみでなく、なにより患者の自然治癒力を高め、医師の治療効果が、倍増する一助になる筈である。

まとめ

医療秘書実務は、人間にとって最も大切な命そのものに向き合い医療機関において、病む人間に接するいわば人間性を無視してはできない活動である。そのために常に自己啓発、自己研鑽につとめ豊かな人間性をつちかうことは、必須のことである。

昔の歌に「人多き 人の中にも 人ぞなき
人となれ人 人となせ人」

人間は、たくさんいるけれど、よき人材は少ない、努力惜しまず自ら磨け、また、人を愛してよき人材をそだてようという、いわば、人間形成の大切さを説いたものである。目先のマニュアル通りの事項を覚える事も必要であるが、心から患者の身になって職務にあたるよう、前項で取り上げたような、日本の精神文化を支えてきた歴史のなかの偉大な人物から、また新しい時代の方向性から、人間としての生き方を学ぶことも必要な事である。そこで初めて患者の人間性と触れ合うことができ、患者本位の医療の成果が生まれるのである。

参考・引用文献

医療秘書教育全国協議会『医療秘書』 1998年 建帛社

佐藤啓子『医療秘書実務』 1999年 嵯峨野書院

増谷文男『正法眼蔵』 1973年 角川書店

春山茂雄『脳内革命』 1995年 サンマーク社

神庭重信『こころと体の対話』 1999年 文春神書

安本美典『国語表現』 1997年 建帛社

鈴木秀子『愛と癒しのコミュニオン』 1999年 文春新書

中村昭三『蓮の露』復刻 1997年 考古堂書店