

勉強会用

医療安全のために高めよう

接遇力

番外編

with コロナにおける接遇 Q&A

監修 聖マリアンナ医科大学 感染症学講座 教授 國島 広之
株式会社日本医業総研 社会保険労務士 石川 憲

本内容は研修を目的とし、接遇の1例をお示ししたものです。日常業務ではご施設の方針に従ってください。なお、COVID-19の専門的診療施設ではなく、一般のクリニックや病院での外来を対象としたものです。

 大正製薬株式会社

勉強会用

with コロナにおける接遇 Q&A <マスク編>

医療安全のために高めよう

接遇力

番外編

with コロナにおける接遇
Q & A
マスク編



(監修)
聖マリアンナ医科大学 感染症学講座 教授 國島 広之
株式会社日本医業総研 社会保険労務士 石川 憲

(約4分)

勉強会用

Q & A <マスク編>

マスク着用しての接遇。配慮すべきポイントはありますか？

<ポイント>

マスクは正しく装着する
目元で笑顔を伝えるよう心がけたり、大きめな声でゆっくとハキハキ話すことを、より意識するとよい。

マスク装着のポイント

- 両手で顔との隙間が
できないように
巻きさせる
- 鼻先、マスクの
裏面は隠さない



- 耳あてを目の
高さに合わせて
- アライズを伸ばして
鼻まで覆う

表字は、日本医師会「みんなが安心マークのチェックリスト」参照

勉強会用

Q & A <マスク編>

マスクをされていない場合や、鼻や口がおおわれていない患者さん（発熱、呼吸器症状なし）には、どのようにお声をかけたらよいでしょうか？

<ポイント>

注意をするような一方的な言い方はNG。相手の状況や事情を汲んで、**正しく装着するよう丁寧にお願いをする。**



鼻まできちんと覆うように
ご着用いただけますか？

何か事情がおりのようなら「いったん別室でお待ちいただくこともできますが、いかがなさいますか？ その場合、順番が来たらお呼び致しますので、診察室にお入りになる時にはマスクをご着用頂けますか？」という応対も考えられる

表字は、日本医師会「みんなが安心マークのチェックリスト」参照

勉強会用

Q & A <マスク編>

マスクを着用していても、患者さんに良い印象を与えられる工夫はありますか？

<ポイント>

スタッフが自分の写真を名刺とともに着用するという工夫もある。

マスクで隠れていない表情を写真で見ただくことで、患者さんに安心感を与える狙い。



マウスシールドやフェイスシールドは、マスクに比べ効果が弱いとされている¹⁾。

1) 新型コロナウイルス感染症対策分科会資料 1 (第12回)

勉強会用

with コロナにおける接遇 Q&A <受付編>

医療安全のために高めよう
接遇力
番外編

withコロナにおける接遇
Q & A
受付編



(監修)
聖マリアンナ医科大学 感染病学講座 教授 藤島 広之
株式会社日本医療総研 社会保険労務士 石川 恵

(約5分)

勉強会用

Q & A <受付編>

検温や消毒をお願いする際、スムーズなお願いの仕方がありますか？

<ポイント>

通院患者を含めた全ての外来受診患者に対して、入口前や入ってすぐに症状の有無の確認や場合によっては検温を行うことが望ましいとされている¹⁾。付き添いの方にも実施をお願いする²⁾

このようにお願いすると、より丁寧な印象を与えることができる。



感染対策のため、体温測定のご協力をお願いします。測定してもよろしいでしょうか？

来院数が多い時間帯では、ご協力のお願いを患者さんの目につくところに掲示をしておくといい。

1) 医療機関における新型コロナウイルス感染症への対応ガイド 第1版 (2020年6月7日公開) : 日本感染症学会
2) 日本医師会 新型コロナウイルス感染症対策分科会ガイド 第2版 (2020年5月29日)

勉強会用

Q & A <受付編>

患者さん（発熱、呼吸器症状なし）にお声をかける時、体の向きや距離はどのようにしたらいいですか？

- ✓ お互いマスクを装着した上でお話をしても感染リスクは低い*とされている¹⁾が、対面でお話すると不安になる患者さんもいらっしゃる。
- ✓ 長時間お話をする場合に、可能であれば、一定の距離をとると患者さんも安心感をもつ。
- ✓ 難しいケースも多くあり、その際は、患者さんのケアに必要な距離を優先する。
- ✓ 机を挟んで一定時間お話する場合には患者さんの『斜め向かい』に座るとより感染リスクが低下すると考えられている²⁾。
- ✓ 待合室などで、机を挟まずにお話する場合には、『横並びポジション』で、顔は正面を向いた状態を維持するとよい

* 広範囲の身体的接触があった場合は除く
1) 医療機関における新型コロナウイルス感染症への対応ガイド 第3版 (2020年6月7日公開) : 日本感染症学会
2) 新型コロナウイルス感染症対策分科会資料 3-2 (第12回) 「会食では斜め向かいの席に座ると感染リスクは低い」という事柄あり。

勉強会用

Q & A <受付編>

ビニールカーテンやアクリルの仕切りで、患者さん（発熱、呼吸器症状なし）の声が聞き取れません。どう対応したらよいでしょうか？

<ポイント>

- ✓ マスクを正しく装着した上で、仕切りの外に出てお話を伺います。
- ✓ 受付で大きな声を出すと、飛沫が飛びリスクも高まり、またプライバシーの観点からも望ましくない。
- ✓ 仕切りの外でも、可能であれば一定の距離を保つようにすると良い。感染のリスクを下げる事ができる¹⁾。
- ✓ 仕切り越しの対応では、仕切りに手指や飛沫が付着する可能性がある。新型コロナウイルスは、プラスチック表面では72時間まで生存したと報告されている²⁾ので、飛沫・汚れが付着している場合には、清掃・消毒を行う。

「アルコールが使えない製品もありますので、清掃・消毒の際は、製品の注意事項に従ってください」

赤字は、日本医師会「みんなが安心マークのチェックリスト」項目

1) Chu DK, Akl EA, Dudo S, et al. Lancet 2020; 395: 1973-1987
2) 新型コロナウイルス感染症に対する感染管理（2020年10月2日）：国立感染症研究所

勉強会用

Q & A <受付編>

換気をしているのですが、患者さん（発熱、呼吸器症状なし）に寒いと言われてしまいました。どのような対応がよいのでしょうか？

<ポイント>

院内全域の換気を行うことが求められている¹⁾ということを丁寧に説明して、ご理解頂けるように努めます。

患者さんに風が当たらない場所へ移動して頂いたり、空調の温度を上げるなど、可能な範囲で相手に配慮する。

体調不良で寒いと感じている場合もあるため、その後も患者さんの容体に気を配っておく。



室内の温度を保ちながら換気ができるエアコンや設備を活用・併用する方法もあります。

赤字は、日本医師会「みんなが安心マークのチェックリスト」項目

1) 日本医師会 新型コロナウイルス感染症外来診療ガイド 第2版（2020年5月29日）

勉強会用

待合室での密を避ける工夫の例

- 番号札を渡すなどして駐車場での待機、外出・一旦帰宅していただく¹⁾。
- ソファやベンチには1席ずつ空けて座るよう座面に貼り紙をしておく¹⁾。
- ご家族や付き添いの方がいらっしゃる患者さんが多い場合、「隣の方と間隔を空けてお掛けください」等のお願いを掲示しておく¹⁾。

赤字は、日本医師会「みんなが安心マークのチェックリスト」項目

1) 日本医師会 新型コロナウイルス感染症対策 医療機関向けガイドラインp8「患者動線の一時的な迂回や待機を促している」

勉強会用

受付・待合室での感染対策 工夫の例

- 受付カウンターは定期的に消毒しやすいよう、整理整頓する¹⁾
- 問診表記入のペンは適時消毒²⁾
 - <他と混ざらないようにする工夫の例>
 - 使用後と消毒済みの箱を置く
 - 問診表とペンをひもで結んでおく 等
- 診察券や保険証、お金のやり取りなどの後は、手指消毒を行う
- 高頻度に接触する場所は定期的に消毒する²⁾

（診察室のドアノブを1回ごとに消毒する施設もあります）
- 共有の雑誌や書籍などは、近くに手指消毒液を置き、手に取る前に手指消毒してもらう²⁾

赤字は、日本医師会「みんなが安心マークのチェックリスト」項目

1) 日本医師会 新型コロナウイルス感染症外来診療ガイド 第2版（2020年5月29日）p8「できるだけの受け付け、消毒液を含むクロスや紙で拭きやすくしておく」
2) 日本医師会 新型コロナウイルス感染症対策 医療機関向けガイドラインp5「共有物の消毒を随時適切に実施している」

勉強会用

with コロナにおける接遇 Q&A <消毒編>

医療安全のために高めよう

接遇力
番外編

withコロナにおける接遇
Q & A
消毒編



監修
聖マリアンナ医科大学 感染症学講座 教授 國島 広之
株式会社日本医療総研 社会保険労務士 石川 恵

(約2分)

勉強会用

Q & A <消毒編>

お会計の際、トレイでのやり取りをお願いしていますが、患者さん（発熱、呼吸器症状なし）から直接お渡しいただいた際は、どうしたら良いでしょうか？

<ポイント>

感染対策を気にするあまり、「杓子定規にトレイにおいてください」では角がたつ。そのまま受け取り、適宜、手指衛生を行ってもよい¹⁾。



1) 日本医療総研の調査結果のためのガイドライン—株式会社日本フードサービス協会（令和5年1月）

勉強会用

Q & A <消毒編>

患者さん（発熱、呼吸器症状なし）が触れたものを消毒する際、どのような配慮が必要でしょうか？

<ポイント>

日本環境感染学会のガイド¹⁾では、「無症状の濃厚接触者が触れたモノや環境表面の消毒は不要」とされている。



患者さんに安心感を持っていただくためにも、**共有物等の消毒は適時実施すると良い²⁾**。

消毒をする場合には、相手が見えなくなしてから行う。
患者さんの目の前で拭かなければならない時は、『失礼します』と一言添えてから拭くと配慮が感じられる。

赤字は、日本医師会「みんなで安心マーク」のチェックリスト項目
1) 日本環境感染学会「無症状の濃厚接触者が触れたモノや環境表面の消毒は不要」とされている。
2) 日本医療総研「新型コロナウイルス感染症の感染対策ガイドライン」第4版（2020年5月1日）第10章「共有物の消毒」

勉強会用

Q & A <消毒編>

タブレットなど精密機械で簡単に消毒できないものを患者さんにご使用いただきたい時はどうすればよいのでしょうか？



<ポイント>

直接消毒できない物をご使用頂く必要がある場合は、アルコール手指消毒薬を近くに置いて、触る前に手指衛生をして頂くようにする。

勉強会用

電話対応のマナー

〔電話対応のチェックポイント〕

- 自分が医療機関の代表という気持ちで
- 顔が見えなくても笑顔で話していますか
- 語尾を伸ばさず聞き取りやすい話し方ですか
- 早口ではありませんか
- 敬語の使い分けは適切ですか

患者さんが医療機関に電話をかけるときは、少なからず緊張し、不安を抱えています。その気持ちに寄り添い、少しでも安心感を与えられる対応を心がけましょう。

勉強会用

電話の受け方

- ✓ コール音が3回鳴る間に電話に出るようにしましょう
- ✓ 3回以上鳴っていたのであれば、「お待たせいたしました」と言いましょう

お待たせいたしました。
●●クリニック 山田でございます。
田中様でいらっしゃいますね。



- ✓ 第一声大切です。明るくハキハキした声を心がけましょう
- ✓ 相づちを入れましょう
- ✓ 受話器は相手が切ってから静かに置きましょう

一番、早くご予約をうけたまわれるのは、○日
○時ですが、ご都合はいかがですか？
・・・私、山田が承りました。
どうぞお気をつけてお越しください



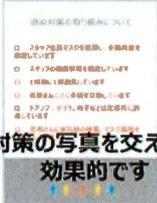
最寄駅からの道案内や担当医師、自院が提供している診療内容など、よくあるお問い合わせは事前に準備しておきましょう。

勉強会用

感染対策の紹介

患者さんの不安はしばらく続くと考えられます。
施設で取り組んでいる感染対策や院内研修について院内掲示や施設のホームページにて紹介し、患者さんに安心していただく工夫もあります。

例) オリジナル掲示



対策の写真を交えても効果的です

日本医師会「みんなで安心マーク」

