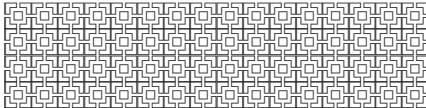


目 次



第1章 医療と病院の基礎知識…………… ⑤

1 病院職員として／6、2 医療とは／8、3 医療と社会環境／10
4 病院とは／11、5 医療法／13、6 診療報酬制度／13、7 病院の種類／15

第2章 組織と仕事の流れ～各部門の仕事の内容～…………… ②1

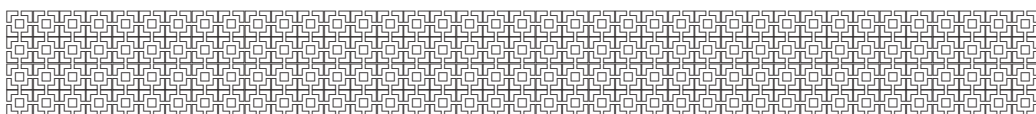
1 病院組織の特徴／22、2 病院業務の流れ／23、3 病院の組織／29
4 各部門／32

第3章 仕事のマナーと接遇の基本…………… ④5

1 病院職員としての職場の基本動作／46、2 接遇／51

第4章 電話のかけ方・受け方…………… ⑤9

1 電話の応対／60



第5章 仕事のルール…………… ⑥5

1 仕事の進め方／66

第6章 自己啓発でステップアップ…………… ⑦1

1 医療人としての自己啓発／72

第7章 メンタルヘルスケア…………… ⑦7

1 6月病にならないために／78

※知っているといよいビジネス・医療関連用語／80

第8章 医療人としての心得…………… ⑧3

1 患者の権利／84、2 インフォームドコンセント（IC）／85、
3 個人情報の保護とプライバシー／88、4 クレームへの対応／90、
5 医療安全／91、6 感染管理と院内感染／93、7 医療廃棄物／94、
8 病院の防災体制／95、9 おわりに／96





医療と病院の基礎知識



病院職員として

(1) 病院職員としてのスタートにあたって

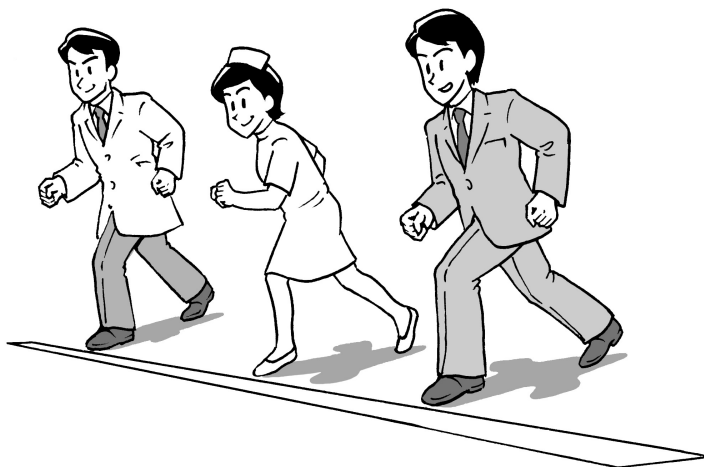
さあ、社会人としてのスタートです。

気持ちを新たにして、ワクワク、ドキドキしながら、そして良い意味での緊張感を持って、病院の仕事を楽しみましょう。

医療機関に勤務する社会人として心得ておくべきことを最初に述べておきます。まず、最初に理解してほしいことは、医療機関（病院）という職場で求められる社会人としての常識は、基本的なことは一般企業と何ら違いはないということです。社会の常識という点では、医療職と他の職業と異なった感覚で捉える必要はありません。社会人としての常識が最初にあり、それに付加された形で専門職としての資質や意識が求められています。医療職だから専門職だからといって特別な考えや扱い方をされることはなく、社会人としての心得が基本となります。

白衣を着て仕事をすると、医師以外の職員でも患者さんから「先生」と呼ばれることがあります。この言葉は、あなた個人を「先生」と呼んでいるのではなく、医療への信頼を寄せる言葉の表れであると理解してください。多くの患者さんは、新人として就職されたあなた方よりも人生経験も豊富であり社会的なかわりも深いと考えるのが当然です。ですから、患者さんが抱いている信頼に応える意味を含めて、同じ社会人としてお互いに尊敬し合う心を持って仕事をしてほしいと思います。

そして次に「仕事をする」ということが何を意味するのか、ということを考えてほし



いと思います。人は働かなければ生きていきません。先祖の蓄えた財産などで生活するといった特別な例を除けば、個人で事業を行わない限り、どこかに就職することで働く場を得るのです。したがって仕事をするということは組織の一員として役目を担うこと、そしてそこには必然的に「権利と義務」が生じるということを理解してください。



就職するということは、事業主と労働者が労働契約を結ぶということです。この契約には、労働の対価としての給料を得る権利が発生しますが、一方では組織の目的に応じた労働を提供するという義務が生じます。

自分が思う仕事のスタイルと違っているとか、仕事の内容や勤務の配置が気に入らないといっても労働契約を結んだ以上は、事業主の方針に従うことが前提になります。

例えば、あなたに専門の分野を追究したいという欲求があったとします。しかしその欲求を満たすことと組織の一員として役目を果たすことが一致しないこともあります。組織の目的、勤務する病院が何を目指そうとしているのかが優先されることは当然です。社会の厳しさもそこにあります。私には私の生き方があると考え、個人的な行動しかとれないような場合は、組織の一員としては不適切とみなされることになります。

もう1つ、病院職員として心得てほしいことに「人間関係」を大切にすることがあります。個人が尊重される時代に生まれ育ってきた人たちには、「人間関係がわずらわしい」と思うことが多いかもしれません。しかし、人間関係こそ仕事の基本です。いつも前向きに取り組む姿勢が大切です。社会人としての成功の鍵は、あなた自身が握っていることを忘れないでください。

* よき上司に巡り合えることの喜び

仕事をしていくうえで大切なことに上司との関係があります。手本となるよき上司に巡り合えることは、新入職員にとって幸せなことです。信頼する上司をみつけて常に指導を請うように心がけてください。上司としても、何かにつけ慕ってくる部下の名前は他の新人よりも早く覚え、親しみがわかれば、次第に仕事の要領やコツを伝えようとするものです。名前を真っ先に覚えてもらい、仕事に対する指導が親密になればなるほど、あなたの医療人としての成長も早くなり得をすることになります。

(2) 病院の基本方針を理解しよう

病院には運営の基本を定めた「理念・基本方針」が明確にされています。理念とは「病院運営の信念、信条、理想」といったもので行動指標となる考え方を示すものです。そして基本方針とは理念を具体的に実現するための指針を言います。これらは病院が目指すべき方向性を表現したものであり、日々の活動を支える極めて重要なものです。病院によっては、さらに部門の目標、個々の職場の目標、個人の目標といった段階まで設定しているところもあります。

病院が示す理念・基本方針を理解していなければ、職員は共通の目標が分からず、物事を判断する基準を見失って、誤った選択をする可能性もあります。自分が入職した病院がどのような考えのもとに運営されているか、最初にしっかりと理解する必要があります。

《専門職としての目標》

目標を持って仕事をすることは大切なことです。例えば、看護師や薬剤師、検査技師、事務員等もそうですが、3カ月後には〇〇ができる。1年を経て〇〇ができる。そして、ある段階から夜勤や休日の担当ができる、といった具合に職場で教育プログラムが立てられている病院も多くあります。最初の目標は、こういった職場で立案された目標を目指して経験を重ねることを勧めます。

病院の理念・基本方針



理念・基本方針に沿った
部門・職場の目標

部門・職場の目標



部門・職場の目標を達成するための
個人の目標

個人の目標

2

医療とは

医療とは、辞書を引くと「医術で病気をなおすこと」(広辞苑)とあります。近代的な医療が実践される以前の呪術から始まり、治療技術の進歩が医療の発展を支えてきました。近年の医療はその変化が著しく、臓器移植、生殖医療、遺伝子治療といった、生と死の領域にまで及んでいます。

私たちが仕事として携わる医療には、以下の3つの大切な要素があります。

- ① 診断が確かであること
- ② 治療の経過が安全でより効率的であること
- ③ 結果がよいこと

病院にある検査用の医療機器は診断を確かにするためのものです。最近では数億円するような医療機器も珍しくありません。病気の原因を特定することは、治療方法の決定に繋がることから、とても大切なことです。また、治療の内容は安全かつ効率的に行うべきです。どれだけ時間やお金がかかってもいいというものではありません。最近では、詳細な治療計画を事前に患者さんに説明することが多くなっています。

そして、病気が治ることが何よりも大切になります。病気の治らない病院に患者さんは行きません。そもそも病院は病気を治す場所であり、そのことが医療の本質として最も大切なことです。

また、国民が医療に求めるものも変化しています。それは学問としての「医学」が前面に出たものではなく、サービス業*としての「医療」に対する要求です。

日常生活の健康の問題として、治療を主体とするいわゆる診療、健康を維持するためのヘルスケア、福祉に近いところの療養といった具合に、保健・医療・福祉を統合した広い範囲を医療サービスとして捉えて考えられています。

《結果がよいことについて・・・》

医療の現場では、不幸にして亡くられる方もあります。これを「結果がよい」とは表現できないことになるでしょう。しかし、遺族の方が医師や看護師を始めとする医療者に対して「よくやっていただいた、ありがとうございます」といった気持ちを持っていただけるよう最善を尽くすことが大切です。

結果がよいこととは、病気が治ったことに対する「よいこと」の他に、患者さんや家族の方が抱く気持ちのことを指しています。

*医療はサービス業

総務庁の職業分類では医療は「サービス業」に分類されています。また平成7年の厚生白書において「医療はサービス業である」と明記されています。

かつて医療機関は、学術あるいは技術としての「医療」の提供に精通していても、顧客である医療消費者、つまり患者が求めている「医療サービス」に無頓着であり、サービス業としての考え方が遅れていると指摘されてきました。しかし、現在では医療をサービス業と捉えて、患者サービスの向上を目指す病院が多くなりました。

*モンスターペイシエント（サービスの勘違い）

病院のサービスに対して自分勝手なクレームを発する患者や家族が以前にも増して多くなりました。医療サービスを一般の消費サービスと勘違いして、過大な権利の主張や無理な要求を申し立てる人たちのことをモンスターペイシエントと呼びます。休日や夜間に診療に訪れて、「救急病院だからすぐに診て当たり前」と訴えたり、治療経過がおもわしくないことを一方的に医療関係者の責任にするなど、現場でのクレームはたえません。医療関係者と患者が協力して、病気を治すといった原点に立ち戻って、互いに尊重し合って対応したいものです。

* 院内暴力

病院内で患者さんや家族の方が職員に対して暴言や暴力行為を行うことを院内暴力といいます。患者さんが病気を抱えイライラしているという理由で、病院職員への暴力行為を正当化することはできません。

患者さんから暴言を吐かれた時、我慢しなければいけないと思わないでください。誰もが暴力が怖い、嫌だ、関わりたくないと思いますが、病院職員として適切に対応しなければいけません。突然、相手が怒鳴ったとしても、慌てる必要はありません。「しばらくお待ち下さい」「確認しますので、少し時間をいただきます」等のように毅然と対応し、上司に報告し指示を仰ぎましょう。

3

医療と社会環境

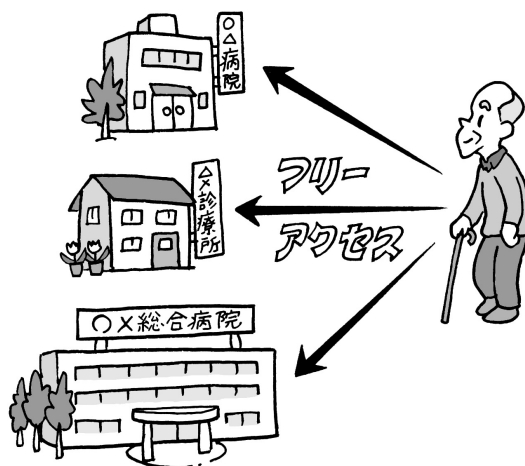
医療そのものが抱える今日的な問題については、現在の社会環境と密接に関係しており、医療のみを社会の中の特別な問題として捉えることはできません。社会経済が発達し住宅、教育、通信、交通といった日常生活に密着した環境が整備されてきた歴史と並行して、医療環境も整備されてきました。その意味からは互いに影響を受けていると考えたほうが正しいでしょう。

私たちには「健康で健やかな生活を送りたい」という基本的な望みがあります。病気になったときに、フリーアクセス*が保証され、日本のどこの医療機関でも相応な医療が受けられるという現在の医療環境は、そのこと自体がとても素晴らしいことです。

しかし、このような最も基本的な環境も、社会経済の安定と社会保障のシステムが整備されていて、初めて実現していることです。例えば、医療を受けること自体を制限したらどうでしょう。

“お金がなければ医療を受けられない”“保険の種類によってかけられる医療機関が決定される”などの制限があると、「健康で健やかな生活を送りたい」という私たちの基本的な望みが達成されないことになります。

近年では、限られた資源を有効に使えるように機能的な体制整備をすることが重要であり、ムダを排除して効率的な医療が行える体制を整備するといった考えが浸透してい



て、「質と効率」という課題の克服が何よりも求められています。

病院の問題を考えると、「高度急性期」「急性期」「回復期」「慢性期」「在宅療養・介護」「終末期」といった、患者が医療を受ける際のステージに応じて医療機能が明確にされています。個々の病院が地域の中で得意な分野を分担して、不足する機能については互いに連携して*、地域内で必要な機能を完結するという考えで、社会環境に対応することを目指しています。

私たちが携わる病院医療は大きな社会環境という枠の中で、全体の影響を受けて時代の流れとともに動いています。

*フリーアクセス

日本ではほとんどの医療機関で保険診療が認められており、患者は自分の加入している保険の種別にかかわらず、全国どこの病院（保険医療機関）にもかかることが保証されています。これをフリーアクセスといい、国民皆保険とともに、わが国の公的医療保険制度の大きな特長になっています。

*病診（病々・診々）連携

地域における医療機関が互いに患者情報を共有して、それぞれの機能に見合ったサービスを提供することで、一貫性のある医療を行うことが可能となります。医療機関のこのような体制を病診（病々・診々）連携といいます。病院、特に大病院に患者が集中して本来の機能が果たせない状況を懸念して考えられたものであり、診療所と病院の連携機能が住民に安心を約束する鍵といえます。

4

病院とは

医療法第1条の5によると、「病院」とは、医師または歯科医師が、公衆または特定多数人のため医業または歯科医業を行う場であって、患者20人以上の収容施設を有するものをいいます。また、傷病者が、科学的かつ適切な診療を受けることができる便宜を与えることを主たる目的として組織され、かつ、運営されるものでなければならぬと規定されています。

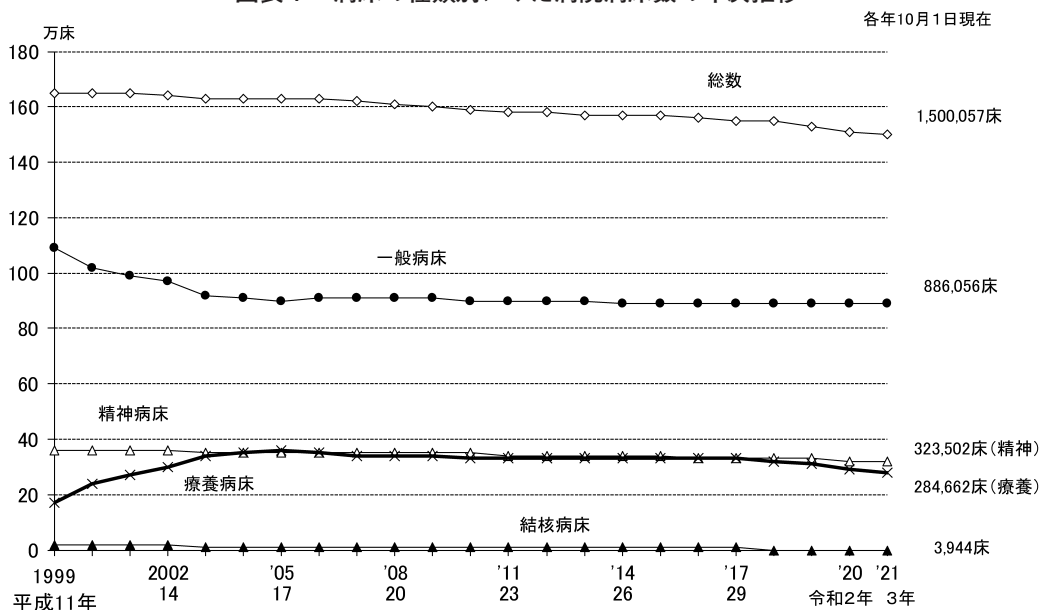
病院は、適切な診療を提供することによって、患者さんが一日も早く回復して社会復帰することを目的としています。そのために、職員は常に最善の能力を発揮し、暖かい人間愛を持って治療に当たることが使命とされています。

病床の区別、①一般病床、②療養病床、③結核病床、④感染病床、⑤精神病床の5つに分けられています。

病院の病床数は年々減少しており、令和3年の医療施設（動態）調査によると、全病

床（150.0万床）のうち一般病床が88.6万床（59％）を占め、精神 32.4万床（22％）、療養 28.5万床（19％）となっています（図表 1）

図表 1 病床の種類別にみた病院病床数の年次推移



注：1）「一般病床」は、平成 12 年までは「その他の病床」のうち「療養型病床群」を除いたものであり、平成 13・14 年は「一般病床」及び「経過旧その他の病床（経過旧療養型病床群を除く。）」である。

2）「療養病床」は、平成 12 年までは「療養型病床群」であり、平成 13・14 年は「療養病床」及び「経過旧療養型病床群」である。

出典：厚労省ホームページ 令和 3 年（2021）医療施設（動態）調査・病院報告の概況

* 病院の語源

英語のHospitalの語源は、ラテン語のHospesに求めることができ、その意味は「客をもてなす」ということです。英語で歓待を表すHospitalityもこれに関連した言葉です。病院が単に患者を収容するだけでなく、温かく世話をする場でないといけないという意味を含んでいることが理解できます。

* 診療所（クリニック、医院）

入院施設を有しない（無床診療所）か、患者19人以下の入院施設を有する医療機関（有床診療所）です。自由開業医制度であり、開設者が医師の場合は都道府県知事に届けばよいことになっています。