

新人職員のための

病院職員

ハンドブック

訂 改
第4版

日本病院会出版

目次



新入職員のための 病院職員ハンドブック

1	病院倫理綱領・病院憲章	1
2	病院の機能	2
	1. 機能と業務	2
	2. 病院の種類	3
	3. 包括医療とチーム医療	4
3	医療と社会情勢	6
	1. 地域医療構想	6
	2. 社会保障	7
	3. 医療保険制度	7
	4. 人口動向	8
4	患者中心の医療	9
	1. 情報開示と自己決定（インフォームド・コンセント）	9
	2. 患者の権利	9
	3. プライバシーと個人情報の保護	10
5	医療サービス	11
	1. 医療はサービス業	11
	2. 患者へのサービス	12
	3. ご意見やご指摘への対応	12
6	医療事故とリスクマネジメント	13
	1. 医療事故	13
	2. 施設・設備事故	14

3. 院内感染	14
7 病院職員のエチケット	16
1. 服装と身だしなみ	16
2. 服装（男女共通事項）	18
3. 服装（男性）	18
4. 服装（女性）	18
5. 化粧	18
6. 髪・手・爪	19
7. 姿勢・態度	19
8. あいさつ	20
9. 病院職員の喫煙	20
8 応 対	21
1. 対応の基本態度	21
2. 対応の5段階	22
9 言葉づかいの基本	25
1. 言葉づかいの基本	25
2. 話の仕方	26
3. 話の聞き方	27
10 基本用語と言葉の使い方	29
1. 基本用語	29
2. 時候のあいさつ	30
3. 患者さんの敬称	30
4. 患者さんをはじめて迎えるとき	30
5. 自他を呼ぶとき	31
11 相手の性格の見分け方とその対応	35
1. いばり型	35
2. うるさ型	35

3.	直情型	35
4.	沈着型	36
5.	優柔不断型	36
6.	独善型	36
7.	社交型	36
8.	快活型	37
12	電話など相手の見えない場合の通信エチケット	38
1.	電話対応の基本	38
2.	電話での話し方	38
3.	電話のかけ方	40
4.	電話の受け方	43
5.	FAXによる通信	48
6.	e-mailによる通信	48
13	IT技術の活用	49
1.	病院でのIT技術の活用	49
2.	病院職員の「情報」管理	49
14	仕事をするための基本的心構え	51
1.	病院を支える3M・1I	51
2.	組織と人	51
3.	組織のしくみ	52
4.	プロジェクト組織	52
5.	仕事の分担	53
6.	チームワーク	53
15	3つの意識	55
1.	患者優先意識	55
2.	規律意識	55
3.	原価意識	56

16	人事についての諸制度	57
1.	就業規則	57
2.	勤務心得	57
3.	教育訓練	57
4.	人事考課	57
17	仕事の進め方	59
1.	管理の意義	59
2.	管理のプロセス	59
3.	目標の設定	60
4.	目標管理	60
5.	仕事の改善	61
6.	勤労意欲	61
7.	自己啓発	61
8.	組織化	61
9.	標準化	62
10.	管理のチャート	62
18	病院の保安防災	64
1.	保安防災の重要性	64
2.	火災予防	64
3.	出火時にとるべき行動	65
4.	初期消火	66
5.	避難誘導	66
6.	避難時の諸注意	67
7.	消防訓練の実施	67
8.	地震について	67
9.	大規模災害への対応	68
10.	平常の心構え	68
11.	災害救護訓練	69

19	医療機能評価	70
	1. 日本医療機能評価機構	70
	2. JCI (Joint Commission International)	74
20	ISO (国際標準化機構)	75
21	ハラスメント	76
	1. セクシュアルハラスメント	76
	2. パワーハラスメント	76
	3. モラルハラスメント	76
	4. ドクターハラスメント	76
	5. マタニティハラスメント	76
22	ストレスチェック	77
23	用語の解説	78
	1. 新入職員として必ず必要な用語	78
	2. 新入職員として覚えておきたい用語	78

病院の機能

1. 機能と業務

「病院」とは20床以上の入院設備がある医療施設をいい、国内には2016年（平成28年）10月現在8,441施設があり日本の医療を支えています。ひとくちに病院といっても、その種類はさまざまです。国では1992年（平成4年）以来、医療機関を機能別に体系化することに取り組んでいます。この医療政策には、それぞれの医療機関に明確な役割と機能を持たせることによって、人々の大病院志向に歯止めをかけ、患者一人ひとりの症状に合った医療機関で、適切な医療を受けられる仕組みを作ろうという狙いがあります。

通常の診療を行っている病院も、機能別に見ると一般病院、地域医療支援病院、特定機能病院に大きく分けることができます。

- ①**一般病院**：「精神科病院」（精神病床のみの病院）を除いた病院です。2016年（平成28年）10月現在7,379施設と約90%が一般病院です。また病床数の規模により診療内容に多少の違いがあります。主に200床以上の病院では、発症直後から安定期までの急性期医療を中心にを行い、100床前後の中小病院では、リハビリや、まだ治療が必要な慢性期の患者さんの診療をしている病院の割合が高い傾向があります。
- ②**地域医療支援病院**：1997年（平成9年）に創設され、一般病院と特定機能病院の中間に位置し、地域の診療所や中小病院からの紹介患者および救急患者を主に診療する医療機関のことをいいます。地域の中核施設として役割が求められており、地域の医療従事者の資質向上のための研修を実施することが義務付けられています。
- ③**特定機能病院**：1992年（平成4年）に創設された高度先進医療を積極的に提供する医療機関を特定機能病院といいます。大学病院や国立がんセンターなどが承認されています。

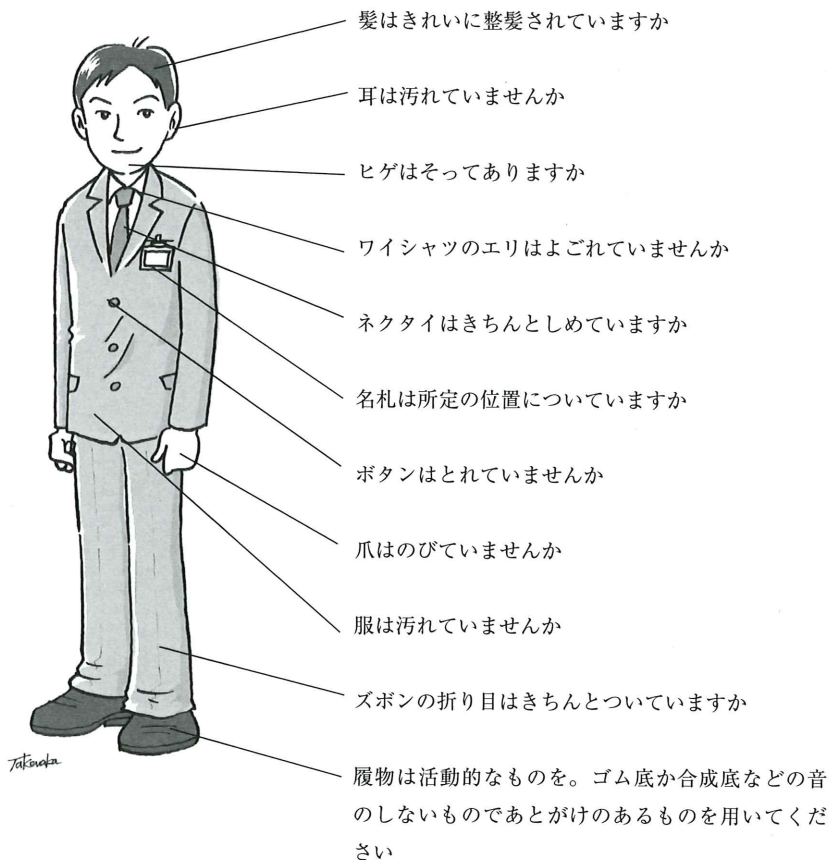
また、病院の主な業務や活動には、次のとおり4つあります。

- ①**診療業務**：一般的に病院内で行われる診療業務で、外来・入院・救急医療などが含まれます。

病院職員のエチケット

1. 服装と身だしなみ

人柄は服装や態度によって印象づけられます。私たちの社会や職場は、おたがいの結びつきによって成り立っているのですから、人から好感をもたれるような心がけが必要です。特に病院では精神的にも身体的にも傷ついている患者さんのお世話をするのが仕事ですから、病院職員は、他にも増して服装や態度に気を配って仕事をする必要があります。



仕事をするための基本的心構え

1. 病院を支える3M・1I

Man	人…医員、職員（派遣・委託を含む）
Money	金…金銭
Material	物…施設・資材
Information	情報

病院はこの4つに支えられて活動しているのであって、人・金・物・情報がよく結びついていて、はじめて病院の機能が発揮できます。

2. 組織と人

1) 病院の仕事は組織を通じて行われている

組織とは、病院の目的を果たすために、人と人とを結びつけ、これらの人々が一体となって、より強い力を発揮し仕事を進めることができるようにつくられた仕事の仕組みです。

2) 組織にはタテとヨコの結びつきがある

病院の仕事は、タテは上（上司）から下（部下）へ命令という形で進められ、下（部下）から上（上司）へは報告という形で進められています。ヨコは先輩と後輩、同僚どうし、他部門と自分の部門という相互連絡によってつながりをもっています。

3) あなたの上司は1人しかいない

病院の仕事は、1人のあなたの上司から命令を受け、あなたの上司へ仕事の成果や途中経過を報告することによって進められています。

4) 組織を動かすのは人である

あなたは、いわば組織という機械の中での歯車の一つであって、この歯車が一つでも動かなくなれば、組織という機械は停止してしまいます。このように、あなたは組織にとって大切な役割を担っています。

3つの意識

1. 患者優先意識

1) 病院は患者のためにある

患者さんに接している職員はもちろん、患者さんに接していない職員も、まず“病院は患者のためにある”ということを意識して仕事をしなければなりません。

2) 患者さんに満足を与えることが先決

常に患者さんを意識して仕事を行い、仕事を処理したあとは、患者さんに対し十分な満足を与えられたかどうかを必ず確認しなければなりません。

3) 患者さんの立場になって考える

患者さんに満足を与えるためには、常に患者さんの立場を理解し、相手の望んでいることをできるだけ早く察知することが必要です。

2. 規律意識

1) 規則・規程

組織体の中で大勢の職員が仕事をしていくためには、規則や規程を無視した行動は許されません。規則や規程を守り、業務基準（マニュアル、仕事のやり方、流れを文章で表したもの）に従って仕事をすることによって、病院の機能がより以上に発揮されます。

2) 職場のモラルを重んじる

社会には社会人として守らなければならないモラル（道徳・道義）があります。病院にも病院のモラルがあります。同じように職場にも職場のモラルがあります。一人ひとりがモラルを重んじることによって、お互いに職場で楽しく仕事ができるのです。

ハラスメント

1997年（平成9年）の男女雇用機会均等法で「セクハラ規定」が設けられ、「セクシャルハラスメント」の定義が確立しました。以後いろいろな「ハラスメント」が登場し、以前より職場や学校をはじめ様々なコミュニティ内で潜在していた各種の「いじめ・いやがらせ」が、「セクハラ」として認知されることをきっかけに表面化してきました。閉じられた人間関係の中で、気付かない内に「ハラスメント」は発生しています。

ここでは、代表的なハラスメントについて説明をします。

1) セクシュアルハラスメント（セクハラ）

性的いやがらせのことで、男性、女性に関らず行われるものがあります。大きくは「対価型セクハラ」と「環境型セクハラ」に分けられます。「対価型セクハラ」は、性的な言動に対する相手の対応により、恣意的に昇給・昇進をさせない、根拠の無い異動を行うなどの労働条件を差別することです。「環境型セクハラ」は、はっきりとした不利益を伴わなくても、性的な言動を繰り返すことで働く環境を悪化させるものです。

2) パワーハラスメント（パワハラ）

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や役職などの優位性を背景に適正な業務の範囲を超えて精神的、身体的苦痛与える、または職場環境を悪化させる行為をいいます。

3) モラルハラスメント（モラハラ）

職場での優位性に関係なく肉体的ではなく、言葉や態度などによって精神的に継続的な嫌がらせを行うことです。

特徴として、嫌がらせが行われていて、それが外部から見えない、「嫌がらせの隠ぺい」が行われます。

4) ドクターハラスメント（ドクハラ）

医師から患者に対して行われるハラスメントです。診察する立場である医師の言動、態度、雰囲気により、患者さんが不快な思いをしたり精神的ストレスを負うことをいいます。また医師が病院職員に行う「パワーハラスメント」とを言う場合もあります。

5) マタニティハラスメント（マタハラ）

職場において、妊娠または出産した女性に対して行われるハラスメントです。妊娠や出産に伴う時短勤務や育児休暇により業務上に支障をきたすという理由で精神的・肉体的嫌がらせや配置転換などを行うことです。

用語の解説

新しく病院職員となった新入職員の皆さんは、職場において様々な医療用語を見聞きします。ここでは主な医療用語について解説します。

【新入職員として必ず必要な用語】

- 1) 入院（在院）患者…毎日24時現在、病院に入院中の患者をいいます。
- 2) 新入院患者・退院患者…新たに入院した患者・退院した患者をいい、入院してその日のうちに退院した患者も含まれます。
- 3) 外来患者…初診・再診・往診・巡回診療患者の区別なく、すべてを合計したものをいい、同一患者が二つ以上の診療科で診療を受け、それぞれの科でカルテを作成した場合には、それぞれの診療科の外来患者として取り扱います。
- 4) 1日平均入院患者数…年間入院患者延数/当該年の年間日数
- 5) 1日平均外来患者数…年間外来患者延数/当該年の年間日数から、日曜日・国民の祝日・休日及び年末年始の各3日間を除いた日数
- 6) 外来/入院比…1日平均外来患者数/1日平均入院患者数
- 7) 病床利用率…1日平均入院患者数/当該年の6月末病床数
- 8) 平均在院日数…年間入院患者延数/1/2 × (年間新入院患者数 + 年間退院患者数)

【新入職員として覚えておきたい用語】

- 9) 医療ソーシャルワーカー（MSW）…保健・医療機関に従事するソーシャルワーカー
- 10) 医療費控除…納税者本人またはその家族は支払った一年間の医療費の合計が10万円以上、または所得金額の5%に相当する額を超えた場合、超えた金額が200万円を限度として所得から控除されることです。
- 11) 栄養サポートチーム（NST…Nutrition Support Teamの略語）入院患者に最良の栄養療法を提供するために、医師、看護師、薬剤師、管理栄養士、臨床検査技師、言語聴覚士など職種を越えて構成された医療チームのことです。
- 12) エビデンス…証拠や根拠の意。主に記録などの根拠として明示出来るデータを指す。
- 13) 嚥下（えんげ）…咀嚼によって、かみ砕かれ唾液と混じり合った食物や吸い込まれた液体を、舌の上に集め、口腔、咽頭の協同運動によって食道を経て胃に送る一連動作のこと。
- 14) 介護…障害者の生活支援をすること。あるいは高齢者・病人などを介抱し世話をすることです。
- 15) 介護休業…家族の介護のために仕事を休むことのできる育児・介護休業法に基づく制度で、一定期間、無給または有給で休業した後、再び仕事に戻ることができる制度です。
- 16) 回復期リハビリテーション病棟…脳血管疾患または大腿骨頸部骨折などの病気で急性期を脱しても、まだ医学的・社会的・心理的な