

14 患者への対応

14.1 職場でのエチケット・マナー

14.1.1 一般的事項

清掃従事者には、もの静かで礼儀正しく、控えめな態度が望まれる。言葉遣いは丁寧であり、誰に対しても常に明るく誠実な態度で接するように心掛ける。作業をするときは、騒音を出さないように注意し、大声で話したり、呼んだりしてはならない。

病室に入るときには、軽くノックし、許可を得てから入室する。患者や見舞客とはみだりに話し込んだりせず、挨拶程度に留めることが肝要である。

14.1.2 清潔であること

清掃従事者は、まず自分が清潔でなくてはならず、服装も身だしなみにおいても常に清潔に保たなければならない。手洗いとうがいの習慣を身につけ、こまめに励行する。とりわけ清潔区域や通常医療区域、汚染拡散防止区域での作業の際は、必ず専用のユニフォームとマスク・帽子などの装着具を身につけなければならない。また、汚れた手でドアノブに触れるなど、汚染を拡げるような事のないように注意が必要である。つまり、清潔観念が旺盛でなくてはならない。

誰でも自分の身の周りがきれいであると気持ち良いが、患者は特に清潔ということに敏感であり、そうであってほしいと望んでいる。清掃従事者はそのような清潔な環境を提供することが本来の業務であるとともに、作業をするときは患者に清潔感を与えるような服装や身だしなみを心掛けなければならない。

- ▶ ユニフォームは毎日きれいに洗濯し、正しく着用する。
- ▶ 頭髪はよく手入れして、髪をまとめる（洗髪は怠らない）。
- ▶ 爪は短めに切り、垢がたまらないように気を付ける。
- ▶ 髭は毎日剃る。（無精髭は厳禁である）
- ▶ 厚化粧にならないように心掛ける。

14.1.3 守秘義務と個人情報の保護

個人情報の取り扱いは、病院において特に保護が求められているものである。個人の人格尊重といった理念の基に慎重に取り扱われるべきものであり、また、適正に取り扱われていることが求められる。それぞれの病院は個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとする関係法令を遵守することともに、厚生労働省が示した、「医療・介護関係従事者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を指針としており、その内容をきちんと理解しておかなければならない。さらには、事業者においても個人情報保護に関する指針を定め、事業者の遵守すべき義務等を規定し、個人情報の保護に積極的に務める必要がある。

ここでいう個人情報の保護をひと言で定義するならば「他人のことはしゃべらないこと」であるといえる。個人情報の保護に関する法律では、その目的を「個人情報を取り

扱う事業者の遵守すべき義務等を定めていることにより、個人情報の有益性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること」としている。そして、個人情報の保護に関する定義は「個人情報とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名・生年月日その他の記述等により特定の個人を識別できるもの」をいうが、ガイドラインでは、死亡した個人情報で医療・介護関係事業者が保存している情報も含まれるとしている。

医療・介護関係事業者から委託を受け業務を遂行している業者（検体検査・医療事務・院内清掃など）は個人情報取扱事業者であり、ガイドラインの適用を受ける。

個人情報保護に関する基本方針を定め、事業者の遵守すべき義務等を規定し、清掃事業者への周知等適切な対応が必要である。

特に清掃事業者に求められる対応として安全管理措置があげられる。これは、不要になった個人データの廃棄方法にも注意を払い、例えば、廃棄する際には、焼却や溶解などの方法を用いる必要がある。これらを満たすためには、個人データの取り扱いや廃棄方法などを明確に定め、契約書などに盛り込んでおかなければならない。ここでいう個人情報とは大別すると、

- 本人の氏名
- 本院の氏名と組み合わせた生年月日、住所、電話番号、メールアドレスなど
- 防犯カメラなどの本人の識別できる映像
- 雇用管理情報
- 公にされていない電話帳、職員録

の5つがあげられる。

病院から業務委託を受けるに際して、個人情報に関する確認書を締結すること、日常清掃業務以外の清掃を再委託する場合も確認書を締結すること、また、病院に清掃事業者の名簿などを提供する場合は、第三者提供同意書を清掃従事者からもらうことなどが必要がある。

具体的には、患者や医療に関する機密の事柄は、バスや電車の中、マーケットや銭湯など、組織の内外を問わず他に漏らしたり、うわさ話などをしたりしてはならない。患者同士の動向や病状などについても口に出してはならない。家庭やインターネット上においても同様である。また、当然のことではあるが、業務責任者と受託責任者の許可なく、マスコミなどの取材には絶対に応じてはならないなどがある。

14.1.4 その他

患者の私物に触ってはならない。また、病室内のトイレを使用したり、テレビやラジオを視聴したりすることや、新聞雑誌などを読むこともしてはならない。たとえ先方から強く勧められても、病室内で喫煙や飲食をしてはならず、患者や見舞客からは決して金品を受け取ってはならない。

14.2 苦情・クレームについて

近年クレームや苦情といった問題の考え方、認識が大きく変わってきている。そのことを理解せず、対応そのものを誤ると取り返しのつかない事態になり得ることを受託責任者はきちんと理解しておかなければならない。

ここで、クレームや苦情の言葉の捉え方、定義の仕方について述べてみる。

まず、クレームを苦情として置き換えることは意味が異なると認識すべきである。クレームは本来の言葉の意味としては、請求もしくは要求であり、「苦情」でも「処理」でもない。したがって、基本的にクレームを考える際には顧客からの請求や要求であるという理解のもとにその解決策を見出す必要がある。

一方、苦情とはそのサービスの提供を受けた内容に対して不満や不平をいうことである。つまり、クレームの中には適切に処理をすれば、その失敗を糧として、より精度の高い業務が遂行できる可能性が含まれている場合が多くあり、それに対して苦情には不満や不平が多分に含まれている。そのため、きちんとした対応をしなければ、より深刻化した事態が想定される。クレーム、苦情ともに 2005 年 4 月から思考された個人情報保護法により、その対応はより複雑になっている。法的な知識や接遇教育も必要であるが、医療チームの一員であるとの認識のもと、その発生メカニズムをよく理解し、クレーム、苦情に対する明確な位置づけをしたうえで組織として対応することが何よりも求められる。

次にクレームの対応のポイントを列記する。

- 誠意を持って接し、最後まで相手の話を聞くようにする。
- たとえ相手に否が認められる場合であっても、相手のプライドやメンツはつぶさないようにする。
- 事実を確かめ、客観的に理解するように努め、最大限相手の真意をつかむよう心掛ける。
- 決して感情的な対応はしないようにする。
- 必要以上にへりくだったり、卑屈になったりしない。かえってその対応を見抜くものである。
- 常に会社の代表であることを忘れずに対応につとめる。
- 相手への無用な先入観は避ける。

それに対して苦情の対応に関するポイントは以下のとおりである。

- 苦情対応の体系図や苦情処理のマニュアルを作成しておく。
- 苦情対応の体系図には窓口責任者を明示しておき、連絡、報告体制を明確にしておく。

なお医療関係サービスマーク制度における調査内容に置いては、ポイントとして次の点を列記している。

- 苦情を受けた際の連絡、報告の体制
- 苦情内容に対する調査・対応方針の決定

- 医療機関、患者への対応
- 対応記録の作成
- 改善対策
- その他の必要事項

これらの事項が明記された苦情対応マニュアルを作成し、かつ、社内体制を整備しなければならず、また、同制度では、苦情処理の保管期間を3年間と明記している。

以上のとおり、クレームは失敗を糧とするための対応が主であり、苦情についてはその処理方法を明確にし、改善方法を組織として対応することが肝要である。

いずれにしても、クレームと苦情というものは、ほぼ同様であると思われがちであるが、冒頭に述べたとおり、この場の捉え方や定義は全く違うことを認識し、その対応に万全を期さなければならない。また、事例集を作成し、教育をしておく必要がある。

14.3 患者への対応（プライバシー）

清掃従事者は、病院で作業するうえで患者と接し、また患者の様々な面を見る機会が多い。患者は病を患っているからこそ病院で診察を受け、治療している。また入院患者にとっては、病院は生活の場でもある。その病気にもいろいろな種類があり、患者によってその程度は差異がある。しかし、一様にいえることは、患者のその多くが心理的に弱くなっており、常に不安と治療への希望が交錯しているということである。そこで、患者への対応については、次のようなことを配慮することが大切であり、患者、家族等への対応マニュアルを作成しておくことが望まれる。特にマニュアルに記載すべき事項として、以下の3点が必要である。

- 個人のプライバシーを侵害しないこと
- 正当な理由がなく、業務上知り得た秘密を漏らしてはならないこと
- 医療上の言動と紛らわしい言動はおこなわないこと

14.3.1 患者サービスの禁忌事項

清掃従事者は、様々な機会に医療に関する情報が入ってきたり、患者から聞かれたりすることがあるが、決して自分の意見を述べたり、体験談を話したり、助言をしてはならない。健康関連の薬の効能などについても同様である。また、直接患者の手助けをしたり、医療行為をしたりしてはならない。そして、医療と看護が清掃作業よりも優先するということを心得ておかねばならない。

また、清掃従事者は、たとえ患者の要請であっても、絶対に水を飲ませたり、薬を与えたりしてはならない。医療と看護はそれぞれ専門的知識と任務を持つ医師と看護師の仕事である。例え、善意から出たことであっても、場合によっては間違った行為となり、取り返しのできないことにもなりかねない。清掃従事者は患者に対して、医療と看護に関するいかなるサービスもおこなってはならない。

14.3.2 プライバシーの尊重

誰でも自分のプライバシーは守りたいと思っているが、患者は特に他人に見られたくない、知られたくないという気持ちが強いものである。外見のみに限らず、健康状態や心理状態においても秘密にしておきたいということを、清掃従事者はいつも考えておかねばならない。

- 用便や、身体を露出する処置、異様な運動をおこす病気、各種の発作等の場合に、患者は他人に見られたくない気持ちが強いものである。
- 自分の病気のこと、家族のことなどは他人に知られたくないという気持ちがある。そのため、患者からそのようなことを聞こうとしたり、覗き込んだりするような態度は厳に慎まなければならない。
- 患者は時折「いまは一人でいたい」と思う気持ちがある。そのようなときに話しかけられたり、他人が部屋に入ってきたり、なかなか出て行ってくれないときは辛いものである。

