

看護職の コミュニケーションスキル(1)

論理的思考
(第6回／全15回)



授業のアーカイブ

kanno-ji.com/kango-ronri

入カパスワード: **akune2024**



出水郡医師会
広域医療センター附属

阿久根看護学校
AKUNE NURSE SCHOOL

国立国語研究所「病院の言葉」委員会
「病院の言葉」を分かりやすくする提案

<https://www2.ninjal.ac.jp/byoin/>



言葉が伝わらない原因

① 患者に言葉が知られていない

② 患者の理解が不確か
(1) 意味が分かっていない
(2) 知識が不十分
(3) 別の意味と混同

③ 患者に心理的負担がある

分かりやすく伝える工夫

類型A
日常語で言い換える

類型B 明確に説明する
(1) 正しい意味を
(2) もう一步踏み込んで
(3) 混同を避けて

類型C
重要で新しい
概念を普及させる

心理的負担を軽減する言葉遣いを工夫する

26. 頓服（とんぷく）

（類型B-（1））正しい意味を明確に説明する

まずこれだけは

症状が出たときに薬を飲むこと

少し詳しく

「食後など決まった時間ではなく、発作時や
症状のひどいときなどに薬を飲むことです」

こんな誤解がある

鎮痛剤（痛み止め）という誤解（34.1%）や、解熱剤（熱冷まし）という誤解（33.4%）が多い。これらは、頓服（とんぷく）として処方された薬を、そのときの症状に効く薬だと思い込んでしまうことによる誤解である。

包装紙にくるんだ薬のことだという誤解もある（16.2%）。これは、処方された薬の形状によるもので、ほかに粉薬だとか、座薬だとかいう様々な誤解がある。

言葉遣いのポイント

「頓服」は、認知率は高い(82.6%)が、理解率はかなり低く(46.9%)、見聞きはするけれど意味の分からない人の多い言葉である。「頓」は義務教育では習わないこともありなじみのない字である。このため、「トンプク」と聞いても字が思い浮かばず、「頓服」という字面を見ても意味が分からないのだと考えられる。

「差別用語」: 無知ではなく、理解する。

- 植物人間
 - 精神分裂
 - らい病
 - アル中
-
- 知らずに使ってしまうことが一番の悪意。
禁止するだけでなく、歴史を学ぶ。

医療場面独特の言葉：敬語を例に

- 「患者様」問題
- 困ったときは「丁寧語」:ですます。
- 医療スタッフは身内：尊敬語は使わない。
 - × 主治医の田中が持ってきてくださったものです。
- スタッフ間は ×「ご苦労様でした」

	特 性	適した利用シーン
メール	<ul style="list-style-type: none"> 相手の状態を問わず、発信できる 低コストで大量に同時に発信できる 	<ul style="list-style-type: none"> 要件、情報のみを伝えたいとき 複数人に同一の内容を送るとき
ファックス	<ul style="list-style-type: none"> 手軽に文書を送ることができる 細かい文字はつぶれてしまう 	<ul style="list-style-type: none"> 急ぎで送りたいとき 手書きの文書を送りたいとき
郵便/宅配便	<ul style="list-style-type: none"> 大量の文書、モノを送ることができる 相手に届くまでに時間がかかる 	<ul style="list-style-type: none"> 契約書など正式な文書を送るとき お礼状 文書と物品を送るとき
電話	<ul style="list-style-type: none"> 相手の状況に左右される 直接、双方向で話ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 急ぎの連絡をしたいとき 返答をすぐに聞きたいとき
対面	<ul style="list-style-type: none"> 相手の細かい反応、状態を見ながら話することができる 	<ul style="list-style-type: none"> 込み入った話、デリケートな問題について話をするとき

今や正確な情報よりもスピードや情緒的なつながりに使うツール

(ルールが決まっていない場合の) 電話のかけ方・受け方

- ① 相手先の氏名
(会社名)電話番号
- ② 要件
- ③ 受け付けた者の氏名
- ④ 日時

_____ 様
_____ 月 _____ 日 (AM・PM) _____ 時 _____ 分頃
_____ の
_____ 様よりお電話がありました
ご用件は・・・
時頃に <input type="checkbox"/> 改めて電話を下さるそうです
時までに <input type="checkbox"/> 電話を下さいとのことです
時以降に <input type="checkbox"/> 伝言を承りました
火至急 <input type="checkbox"/> 結構とのことです

E-mail で連絡するエチケット

- ・ 相手のメールが自動ブロックや迷惑メールフォルダーに入る（見逃し）を防ぐには？
- ・ レポート添削のおねがい（2年佐藤）

基本的なマナーは最低限残る

病院の見学をしたいと思っている場合の依頼状

〒 123-4567 鹿児島県阿久根市緑町 1 - 2 - 3

施設名 阿久根大学付属病院

依頼先 看護部部長 阿久根花子 迄

手紙はとっておきのツール

- 施設にあてたときは封書で
- 「看護学校 御中」？ 「看護部長 様」？
- 相手に丁寧に自分の意図を伝えるため。

〇〇総合病院

看護部長 △△ □□さま

令和〇年 月 日

病院見学のお願い

あいさつ

時下、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

目的と希望

さて、先日お話をさせていただきました病院見学のお願いでございます。私は、外来看護に関心があり、地域医療の中核を担っておられる〇〇総合病院様の外来看護の実際を見学させていただきたいと思っております。実際に外来で活躍しておられる看護師さんからお話をうかがいたいとも考えております。可能であれば、お話をうかがう時間をいただけたら幸いです。

日時詳細

病院にうかがう日時は〇月△日10:00からでよろしいでしょうか？

当日はユニフォームとナースシューズを持参します。

病院にうかがえる日を楽しみにしております。どうぞよろしくお願いいたします。

〇〇看護学校△年

□□ △△



医療での敬語の
確認テストと
アンケートです。