医療接遇チェックリスト 全30項目

記入日 _____

氏名・所属 _____

がんサバイバーの視点で求める寄り添い方を、コミュニケーションスキルトレーナーの立場でまとめたセルフチェックリストです。日頃の自分の対応をふり返り、当てはまる方に✓を付けてください。

1. お迎え・あいさつ・応対

No.	チェック項目	はい	いいえ
1	玄関から入って見えた患者様を笑顔でお迎えをしていますか？	☐	☐
2	待合室の患者様に気配り・目配りしていますか？	☐	☐
3	院内で明るいあいさつができていますか？	☐	☐
4	笑顔で対応していますか？	☐	☐
5	返事・うなづきをしっかりおこなっていますか？	☐	☐
6	患者様とのアイコンタクトを意識して応対していますか？	☐	☐
7	「ありがとうございます」を積極的に使っていますか？	☐	☐

2. 言葉づかい・説明

8	患者様に対して、命令形、指示形（〜してください）ではなく、依頼形・疑問形（〜して頂けますか？・〜してもよろしいでしょうか？）で話していますか？	☐	☐
9	クッション言葉を使っていますか？ ［クッション言葉：「恐れ入りますが」「お手数ですが」「申し訳ございません」］	☐	☐
10	相手のレベルに合わせて、分かりやすい説明をしていますか？	☐	☐
11	患者様の視線等を意識していますか？	☐	☐
12	忙しくても普段と同じ対応が出来ていますか？	☐	☐

3. 受け渡し・案内・処置の前後

13	診察券・保険証やお金の受け渡しは相手の方を向いて両手で受け取っていますか？	☐	☐
14	検査への移動の際は、行き方や戻って来た時にどうすれば良いかを説明されていますか？	☐	☐
15	処置や検査の前にこれから何をするのかを説明していますか？	☐	☐
16	処置や検査の終了時に「お疲れ様でした」等の言葉をかけていますか？	☐	☐
17	「どうぞ、お大事に」は、患者様の方を見ながら言っていますか？	☐	☐
18	面会者、出入りしている業者に対しても丁寧な対応をしていますか？	☐	☐

4. 身だしなみ

No.	チェック項目	はい	いいえ
19	おしゃれと身だしなみの違いを意識していますか？	☐	☐
20	髪が伸びすぎていないですか？	☐	☐
21	長い髪は束ねていますか？	☐	☐
22	髪の色は、明るすぎませんか？	☐	☐
23	アクセサリーは控えていますか？	☐	☐
24	爪は短く切ってありますか？	☐	☐
25	濃い化粧になっていませんか？	☐	☐
26	香水は大丈夫ですか？	☐	☐
27	顔色は健康的ですか？	☐	☐
28	ユニフォーム・シューズは、綺麗ですか？	☐	☐
29	靴下は、おとなしい色ですか？	☐	☐
30	名札は、見やすい位置に付けていますか？曲がっていませんか？	☐	☐

「いいえ」の数：　　個　／　30項目

明日から意識したいこと（1つ選んで書いてみましょう）

研修のご相談はこちら　がん患者の立場から接遇の真の意味を考える医療接遇研修を、貴院の課題に合わせてご提案します（オンライン対応・ご相談無料）。
お問い合わせ：https://www.kunibou.net/contact/　／　研修のご案内：https://www.kunibou.net/motomeru/

各項目の解説は、Webサイトの**「医療接遇チェックリスト解説」**をご覧ください。
https://www.kunibou.net/motomeru/checklist/kaisetu/

© しあわせです感謝グループ（久田邦博）
引用元（しあわせです感謝グループ）を明記すれば、ご自由にお使いいただけます。