

日経  
NIKKEI  
HEALTHCARE

ヘルスケア

2022

5

No.391



日経ヘルスケアの特設サイト  
「医療・介護経営」  
<https://nkbp.jp/nhc2022>

特集

本誌の記事が  
スマホ、タブレット  
でも読める!

誌面ビューアーアプリ  
好評配信中

# 待ったなし! 医療・介護現場の暴力対策

特集

2022年度診療報酬改定 「私はこう見る」

Report

ランサムウェアから自院を守れ!

半田病院の事例と各種ガイドラインから学び、今すぐできる5のこと



## 職員の身だしなみが乱れつつあるように思う 適切な身なりとは？どう浸透させるべきか？

開業して1年がたちました。職員同士で気兼ねなく話せるようになり、業務にも慣れてきたようです。ただ、少し気が緩んできたのか、派手な身だしなみの職員が目立ってきました。一方で、適切な身なりがどういうものかよく分からず、身だしなみの徹底の仕方にも悩んでいます。（50歳、内科）

院長力を磨く！

## 診療所経営

## 5原則に沿って自院の身だしなみの例を整理 朝礼やチェック表を活用して職員に浸透を図る

回答者 | 島川 久美子（株）Wi・キャン 取締役

# 駆け込み寺

診療所にとって最も大切なのは、地域の患者の信頼を得て維持することだ。院長や経営者はその実現のため、診療や経営に日々注力しているはずである。

患者が診療所に信頼を寄せる理由としては、診療の質をはじめ職員の接遇や院内の清潔感など様々だろう。その一つとして、患者がまず視覚的に認知して職員の第一印象につながる身だしなみは非常に重要になる。

身だしなみについて厳しく指摘されると、学生時代の制服を思い出し、「自由が阻害される」と感じる職員もいるかもしれない。ただ、身だしなみを整えるということは、単に服装をきれいにすればよいというわけではない。患者やその家族が身だしなみに不信感を抱けば、同じ診療内容でも不満を感じることになりかねない。身だしなみは、患者が医療機関に抱く印象や思に直接影響を及ぼしやすく、その意味では、診療所の理念やモットーと同じように組織としてしっかり浸透させることが大事になる。

### 基本5原則をしっかりと押さえる

まず押さえておきたいのが、身だしなみの「基本5原則」だ（表1）。具体的には、（1）清潔感の保持、（2）安全

性の確保、（3）機能性の維持、（4）TPOに応じた対応、（5）健康的な見た目——である。これらの要素をバランスよく取り入れて、自院のあるべき身だしなみを検討してほしい。

例えば「（3）機能性の維持」については、職員の履物として以前は、足が蒸れないように風通しの良いサンダルが多かった。しかし現在は、足をしっかりと覆うスニーカーなどが推奨されている。サンダルは脱ぎやすく、汚れてもすぐに水洗いできる点で機能性が高いといえる。

ただし、医薬品や物品などが足元に落ちてきたり、地震の際に患者を誘導しなければいけなかったりした場合、サンダルでは職員自身だけでなく、患者の安全確保にも支障が生じかねない。医師や看護師の白衣に関しては、患者の命を守るために最善を尽くす覚悟を表すものなので、常に清潔にしておくのは当然だろう。

### 自院の身だしなみの例をまとめる

基本5原則を踏まえて医師・看護師、受付職員の具体的な身だしなみの例をまとめたのが表2である。もちろん、経営者や院長の方針によって細かい内容は異なるだろうが、まずは社会人の基本を押さえた自院

の身だしなみの原則を一度整理しておくことをお勧めする。

例えば髪の色については、カラーリングは必ずしも禁止にする必要はないと考えるが、患者と接する際に違和感を持たれないように基本は黒色にするといいだろう。アクセサリーに関しては、ピアスなどは落としたり体に引っ掛けたりして患者がけがをしないよう、原則として禁止すべきだと考えている。

### チェック表などを使い職員に徹底

自院の身だしなみの在り方を整理しても、職員に徹底してもらわなければ意味がない。まず、身だしなみの必要性を理解してもらうことから始めるとよいだろう。冒頭で触れた身だしなみの大切さや適切な例を職員に浸透させることができが肝要になる。

例えば、当日の予定や注意点を職員間で共有する始業前の朝礼で、身だしなみの大切さを毎回説明して習慣化を図りたい。加えて、朝礼の司会当番の職員を中心に、全職員で身だしなみをチェックするとよい。その際に役立つのが前出の「身だしなみの例」で、チェック表として活用できる。身だしなみの不備があった職員に対しては、その理由を明確に伝えて一定

表1○身だしなみの基本5原則

- (1) 清潔感の保持  
相手から見て清潔感を感じるよう心掛ける
- (2) 安全性の確保  
患者や職員自身の安全を確保できる服装にする
- (3) 機能性の維持  
作業内容を考慮して働きやすい服、靴、髪型にする
- (4) TPOに応じた対応  
時と場所に合わせ、仕事に適したトータルコーディネートに努める
- (5) 健康的な見た目  
患者等から健康的に見えるヘアスタイルや化粧などを心掛ける

表2○医師・看護師、受付職員の身だしなみの例

- 医師・看護師の身だしなみの例
- (1) 髮型は、流行を追わないように清潔感があるものにする。髪の色は自然な色とし、基本は黒色。カラーリングは必ずしも禁止にしなくてよいが、診察時や看護時に患者から違和感を持たれる色は避ける
  - (2) アクセサリーは患者を傷つける可能性があるため不可。女性が身に付けることの多いピアスは、診療中に落とす危険や患者の体などに引っかかる可能性があるため原則禁止。
  - (3) ネームプレートは原則として左胸に付ける。ただし業務に支障を来す場合は、患者が見やすい位置に付ける
  - (4) 汚れやしわのない白衣を着用する
  - (5) 履物は足をしっかりと覆うものとし、スニーカータイプで歩く際に音が出ないものとする。スカートを着用している場合には、かかとが低く音のしないパンプスとする
  - (6) 靴下は、ビジネスパンツの場合は黒色系統、スニーカータイプを履くことの多いスクランブやケーシー型では白色を着用する。スカートを履いている場合はストッキングを着用する。素足での業務はビジネスマナー違反になる
  - (7) そのほか、具合の悪い患者は臭いに敏感なので、口臭やたばこ、香水は不可。近距離で診療する医療従事者は特に注意が必要
- 受付職員の身だしなみの例
- (1) 髮型や色は、医師・看護師と同様
  - (2) アクセサリーは、基本的に医師・看護師と同様だが、耳からぶら下がっていないピアスは1つまで可能とすることもあり得る
  - (3) 服装は男性の場合、基本はスーツ。ワイシャツの第一ボタンは必ず締める。ワイシャツは濃い色を避けて薄い色とし、基本は白色とする。女性は、制服がある場合は着用する
  - (4) ネームプレートは原則として左胸に付ける
  - (5) 靴は男性の場合、スーツに合った色を履くこととし、基本は黒色の革靴。サンダルや足を覆わないものは不可。女性は医師・看護師と同様
  - (6) 口臭やたばこ、香水は医師・看護師と同様。マニキュアは薄いピンクや透明なものは可能

### 身だしなみが患者の信頼獲得につながることを肝に銘じる

患者が職員に抱く第一印象に大きく影響する身だしなみは、医療機関の理念など同じように重要。身なりが乱れていれば、患者の信頼も失いかねない

### 基本5原則に基づいて自院の身だしなみの例を整理する

「生活感の保持」「安全性の確保」「機能性の維持」「TPOに応じた対応」「健康的な見た目」の5原則に沿って、自院の身だしなみの例をまとめる

### 朝礼やチェック表を活用して職員に徹底してもらう

身だしなみの大切さを毎回説明すると同時に、自院の身だしなみの例をチェック表として活用し、職員に改善を促して浸透させる