

**回答【医療者・看護師としての適切な言葉づかい】** 日頃の言葉づかいをチェックしましょう。

〈患者さんに対して〉

1	「林さんでございますね」	林さんでいらっしゃいますね
2	「前はいつ当院に来ましたか」	(失礼ですが) 前はいつ、当院にお見えになりましたか。 前はいつ、当院にいらっしゃいましたでしょうか。
3	「診察まで座って待っててください」	(よろしければ) おかけになってお待ちいただけますでしょうか。 おかけになってお待ちくださいませ。
4	「それでいいですか」(了解をえるとき)	そちらでよろしいでしょうか。
5	「今の説明でわかりましたか」	今の説明でご理解いただけましたでしょうか。
6	「確認しますので、すみませんが、ちょっと待って下さい」	確認いたしますので、申し訳ございませんが しばらく(少々、少し)お待ちいただけますでしょうか。
7	「院長先生はすぐにいらっしゃいます」	院長はすぐに参ります。
8	「院長先生はただ今、診察中です」	院長は、ただいま、診察中でございます。
9	「師長さんはすぐ来ます」	師長はすぐに参ります。
10	「師長さんは今、いないんですよ」	(申し訳ございません) 師長はただいま席を外しております。
11	「師長さんが戻ったら、言っときますね」	師長が戻りましたら、申し伝えます。
12	「わからないことがありましたら、あとで聞きます」	ご不明な点(お分かりにならない点)がございましたら、 後ほど、伺います。(承ります)
13	「はい、行きます」(ナースコール対応時)	はい、すぐに参ります。 はい、すぐに伺います。
14	「それ聞きました？」(確認する場合)	そちら(の件)は、お聞きになりましたでしょうか。
15	「それ知っていますか？」(確認する場合)	そちら(の件)は、ご存知でしょうか。
16	「後から連絡します」	後ほど、(ご)連絡いたします。
17	「もう一度言ってくれませんか？」	(恐れ入りますが・申し訳ございませんが) もう一度おっしゃっていただけますでしょうか。
18	「検査しますので、待っててください」	検査いたしますので、お待ちいただいてもよろしいでしょうか。(お待ちくださいませ)
19	「次、来るときにこの書類持ってきてください」	次回、いらっしゃる時(際)にこちらの書類をお持ちいただけますでしょうか。 次回、お見えになるとき(際)にこちらの書類をお持ちいただけますでしょうか。
20	「こちらが検査の書類になります」	こちらが領収書でございます。

〈上司・先輩に対して〉

1	「すぐに行きます」	すぐに参ります。すぐに伺います。
2	「今、いいですか」	今、よろしいでしょうか。
3	「後から連絡します」	後ほど、(ご)連絡いたします。
4	「もう一度言ってくれませんか？」	申し訳ございませんが、もう一度おっしゃっていただけますでしょうか。
5	「見ておいてもらえますか」	(お手数ですが) お目とおしいただけますでしょうか。
6	「こっちの書類の方は、すでにうかがっていると思いますが…」	こちらの書類の件は、すでにお聞きになっているかと存じますが
7	「お父さんが、“よろしく”とおっしゃっていました」	父が“よろしく”と申しておりました。
8	「出張ご苦労様でした」	出張、お疲れ様でした。 出張、お疲れ様でございました。
9	「この前、先輩がいていたことですね。」	先日、先輩がおっしゃっていたことですね。
10	「これで、どうでしょうか。」	こちらでいかがでしょうか。 こちらをご覧いただけますか。

【解説】

〈患者さんに対して〉

3	「診察まで座って待ってください」	例えば腰の痛みや辛さで座るのが困難な場合に、クッション言葉の「よろしければ」を加えることで、患者さんへの心遣いが伝わります。
5	「今の説明でわかりましたか」	「わかりましたか」は、上から目線の言葉です。
6	「確認しますので、すみませんが、ちょっと待って下さい」	「ちょっと」と表現するより、示す時間にあわせ「少し、少々、しばらく」を使い分ける気配りが大事です。「すみません」は多義語。
7	「院長先生はすぐにいらっしゃいます」	身内には先生はつけない。
8	「院長先生は、ただいま診察中です」	自分の家族に「〇〇様」と呼んでいるのと同じです。
9	「師長さんはすぐ来ます」	役職には、「さん」をつけない。
10	「師長さんは今、いないんですよ」	
13	「はい、行きます」(ナースコール対応時)	「行く」の謙譲語は「伺う」。 自分の行為をへりくだる言葉づかいで相手を敬うことができます。
17	「もう一度言ってくれませんか？」	再度確認する際は、クッション言葉を用いることにより、快く相手が答えてくれます。
18	「検査しますので、待ってください」	「〇〇ください」は上から目線です。肯定的に依頼する表現が心遣いです。
19	「次、来るときにこの書類持ってきてください」	

〈上司・先輩に対して〉

6	「こっちの書類の方は、すでにうかがっていると思いますが…」	聞いているのは上司、思うのは私 つまり、相手の行為については尊敬語、自分の行為については謙譲語を使います。
8	「出張ご苦労様でした」	上司や目上の人には、「ご苦労様」は使いません。 気を付けたいのが、取引先や物品や書類等を配達してくれる人にも使いません。