

前期研修 A 初期研修

A-3

人間関係および接遇



公益社団法人

日本理学療法士協会

Japanese Physical Therapy Association

目次

1. 接遇と所作 -社会人・医療人として-
2. 医療面接と家族等への対応
3. コンフリクト・マネジメント
4. セルフケア
5. 各種ハラスメント

社会人・医療人として

- TPO
- ホウレンソウ: 報告・連絡・相談
- 公私の区別
- 情報管理
- 多職種協働・チーム医療

TPO

- Time : 時
- Place : 場所
- Occasion : 場合

香水つけて業務？

スリッパを履いてトランスファー介助？

プライベートな事ばかりを患者さんに話す？

この時、この場所で、この状況で、自分の姿勢・行動や
発言に**違和感はないか？** 自らの「**気づき**」が大切

ホウレンソウ：報告・連絡・相談

- 上司からの指示に対する報告
- 現場の状況を上司に報告

} 上下方向

- 部門内での連絡・周知
- 他部門への連絡・周知

} 横方向

- 問題解決のための相談
- 答えが分からなくても相談

} 分かりそうな人に

相談しやすい環境とは

- 雑談: 気軽に話をすることで話のきっかけになる、職場のコミュニケーションが活性化する
- ホウレンソウにおける相談: 職場という公式の場では自分の考えをまとめてからでないかと相談しにくい
- ザツソウ: 「雑談」+「相談」「雑に相談」
雑談できる関係性があるからこそ、いつでも相談できるようになる

倉貫義人：ザツソウ 結果を出すチームの習慣 ホウレンソウに代わる「雑談+相談」, p.11, 2019

みなさんは「雑談」できますか？

公私の区別

- 職員同士仲良し≠職場でなれなれしくする
- 近所に住んでいる人が自分の担当患者になった
≠職務として対応すべきことは職場で
- 職場の備品は私用で使わない(私用コピー×)
- 仕事を持ち帰らない

情報管理(守秘義務について)

理学療法士および作業療法士法 第16条

理学療法士又は作業療法士は、正当な理由がある場合を除き、その業務上知り得た人の秘密を漏らしてはならない。

理学療法士又は作業療法士でなくなつた後においても同様とする。

第21条

第16条の規定に違反した者は、50万円以下の罰金に処する

情報管理(個人情報保護について)

個人情報保護法 第2条第1項

「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**特定の個人を識別することができる**もの

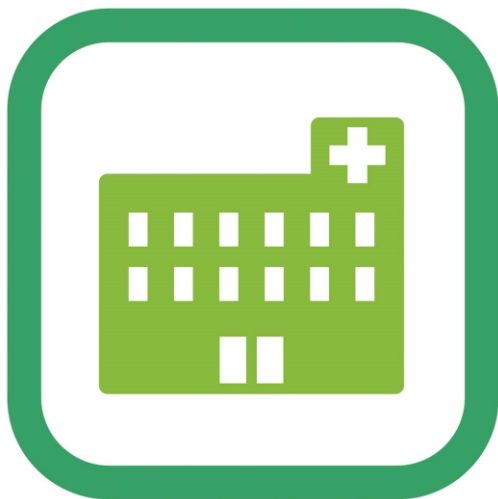
- ・所属施設において個人情報の利用目的を患者さんに示している範囲が正当な利用範囲
- ・職員の個人情報保護も必要

情報管理

- SNS・ウェブサイトへの投稿
- 酒席・オープンスペースでの会話
- 家庭内での会話
- 資料・データの紛失

情報漏洩は最悪の場合、懲罰や損害賠償請求にもなりえる

情報漏洩の事例1：SNS



今日は勤務です

写真付きの投稿

- ・そもそも勤務中に投稿は×
 - ・写真に患者さんが写っていたら？
 - ・患者さんの名簿などが写りこんでいたら？
- 病院は個人情報があふれています

情報漏洩の事例2: 家族との会話

2丁目の〇〇
奥さん入院して

奥さん入院し
だって？
大変です

管理体制はどうなっ
ているんだ！

言っていないのに！



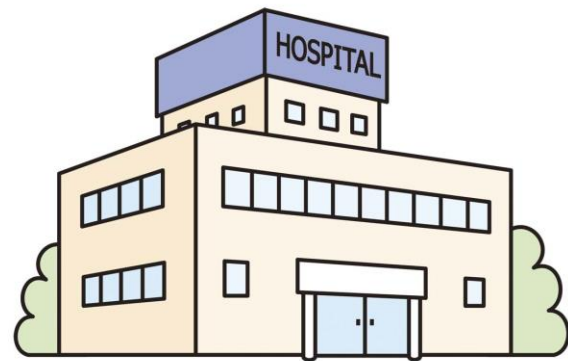
理学療法士



家族



患者家族



多職種協働・チーム医療

- 理学療法士及び作業療法士法：チーム医療の重要性の記述はない
- 義肢装具士法・言語聴覚士法：医療関係者との緊密な連携という文言がある
- 法的な観点からは間接的にチームメンバーの一員である理学療法士にもチーム医療を求められている

多職種協働・チーム医療

＜チーム医療の定義＞

われわれが目指す「チーム医療」とは、医師をはじめとするメディカルスタッフが、患者とともに、それぞれの専門性をもとに、高い知識と技術を発揮し、互いに理解し目的と情報を共有して、連携・補完し合い、その人らしい生活を実現するための医療である。

多職種協働・チーム医療



医師を中心としたチームの中でリハビリテーション専門職として連携・補完

チーム医療におけるコミュニケーションスキル(アサーション)

- アグレッシブ(攻撃的)

自分の価値観を押し付けるタイプ、相手の意見を無視して自らの意見を言えるため周囲との軋轢を生みやすい

- ノン・アサーティブ(非主張的)

自分のことを後回し、自信が持てず常に他人の意見を聴こうとする(ストレスが溜まりやすい)

- アサーティブ(自他尊重)

相手の意見も聞き合う関係性の中で、適切な自己主張ができる = 目指すべきコミュニケーション

DESC法

D: Describe (描写)

客観的に状況・事実を伝える

E: Explanation (説明)

自分の意見や感情を説明・伝える

S: Suggest (提案)

相手に求めているものの解決策を提案する

C: Choose (選択)

提案したものの実行／不実行による結果を伝える

DESC法の例

事例「花子さんは肺炎で入院、入院前は独歩。突然主治医から退院の指示あり。家族も早期退院に不安を抱いている。」

D: 客観的事実

先生、花子さんの退院許可が出たようですが、まだ平行棒内1往復程度の能力でT字杖歩行も自立していません。自宅生活に必要なトイレの動作も習得していません。

E: 自分の意見や感情を説明・伝える

このまま退院となると、転倒の危険もあります。日中一人になるので家族は不安を訴えています。

DESC法の例

S: 相手に求めているものの解決策を提案する

T杖歩行を学習、寝室からトイレまでの歩行距離を一人で歩いて、トイレの手すり等の環境整備ができるまで退院が延期できれば安心して在宅生活が送れますがいかがでしょうか？

C: 提案したものの実行/不実行による結果を伝える
退院延期になれば期日までに在宅環境の整備を進めます。延期が困難な場合は歩行補助具の変更と在宅サービスの変更をいたします。

接遇

- 接遇とは相手をもてなす、思いやりの気持ちを持って接すること
- おもてなし≡ホスピタリティ
おもいやり
てを差し伸べて
(ものを)なしとげて
- 良い所作＝おもてなしの「心」が動作に加わることで相手に伝わる
- 大切なのは「心」

理学療法士に求められる接遇

①患者さん・利用者さんに対して

- 尊厳を守り、自立支援とQOL向上を目指す姿勢
- 理学療法技術+人間性
- 皆さんの言葉、表情、身だしなみ、立ち居振る舞いから「自分がどのように扱われるか」を判断している
= 良い接遇は「ラポール形成」につながる

②職員同士

- 職場の人間関係・コミュニケーションが円滑でなければ医療・介護サービスに支障が出る

あいさつ

- まずは職場での「笑顔であいさつ」を徹底して心がけましょう
- 相手の目を見て、名前を呼んで

<ポイント>

あ かるく

い つも

さ きに

つ づけて

あ いてをみて

い きいきと

さ わやかに

つ づけてひとこと

あいさつの効果

- コミュニケーションの入り口
- 相手の存在を認める
- 心を開く
- 元気が出る
- 目を覚ます
- 体調を感じる
- 心理状況を推し量る
- その他……………

笑顔

- 第一印象は短時間で決まり、継続する
- 「相手と〇が合った瞬間に、〇〇〇としてください」
- しっかりと口角を挙げる(マスクをしている時はより意識して)
- やさしい目元で患者・利用者さんに安心感を与え、心を開く
- 笑顔の種類
 - ①満面の笑み②グッドスマイル③ニュートラル
- 常にニュートラルな20%の笑顔を心がけましょう

身だしなみ

- 第1印象: 視覚55% 聴覚38% 言語7%
- ポイント: ①清潔②上品③控えめ
- おしゃれは〇〇のため
- 身だしなみは〇〇のため
- 一個人の身だしなみは所属施設の評価になります⇒あの職員を認めている施設は大丈夫なの？という視点を患者さんは持っています

身だしなみチェックリスト

髪	髪は清潔ですか？
	前髪は長すぎず顔がすっきり見えてますか？
顔	化粧が濃すぎませんか？
	ひげや鼻毛は伸びていませんか？
手	爪は伸びすぎていませんか？
服	汚れ、しみ、ほころびはありませんか？
	サイズは適正ですか？
履物	靴下は破れていませんか？
	靴の色や型は適切ですか？
名札	付け忘れていませんか？
他	邪魔なになるアクセサリーは付けていませんか？

動作・態度のポイント

- ながら動作をしない
- 動作の最後に余韻を残す(心のこもっている動作)
- 相手の目線に合わせる
- 動作の前後でアイコンタクト
- 状況を受け入れ、個別性に応じた対応を心がける
- 親しみがある動作・態度 ≠ なれなれしさ

お辞儀

- 背筋を伸ばす
- 指をそろえる
- 分離礼
- テンポ:「すっ」と下げて「ゆっくり」もどす

<種類>

会釈: 15° 軽いお辞儀

中礼: 30° 最もよく使われる

最敬礼: 45° 最も丁寧なお辞儀

言葉づかいについて

- 言葉を発するうえで大切なのは
 相手を思いやる「心」
 人格を尊重する「心」
- 「正解」「不正解」ではなく「適切であるか」が重要
- 敬語（尊敬語・謙譲語・丁寧語）
- クッション言葉
- 否定語よりも肯定語で表現する

敬語（尊敬語と謙讓語、丁寧語）

- 尊敬語：相手の動作や持ち物を敬う
○○をする：○○を**されている**
たべてください：**召し上がりください**
来ました：**いらっしゃいました**
- 謙讓語：自分がへりくだることで相手を立てる
言います：**申し上げます**
行きます：**参ります**
- 丁寧語：目上・患者さん・利用者さんに対する
どうですか？：**いかがでございますか？**
○○です：**○○、でございます**

言葉の言いかえ

<丁寧な表現>

- あっち⇒ あちら
- こっち⇒ こちら
- あとで⇒ のちほど
- 少し⇒ 少々

<尊敬語>主語は相手

- いる⇒ いらっしゃる
- する⇒ なさる
- 行く⇒ 行かれる
- くれる⇒ いただく
- 来る⇒ お越しになる

<謙譲語>主語は自分

- 見る⇒ 伺う、拝見する
- 行く⇒ お伺いする、参る
- 会う⇒ お目にかかる
- 聞く⇒ 承る、お聞きする
- 言う⇒ 申す、申し上げる

クッション言葉

- 相手にソフトな印象を与える
- 頼むとき、お詫びをするとき、お断りをするとき
- 三大クッション言葉
 - 「恐れ入りますが……」
 - 「失礼ですが……」
 - 「申し訳ございませんが……」
- その他
 - 「あいにくではございますが」「お手数をおかけしますが」

受け取りやすい言葉

- 命令形を依頼形にする
- クッション言葉＋いただけますか

例)

「お待ちください」

⇒「おそれいりますが、お待ちいただけますか」

「名前を教えてください」

⇒「失礼ですが、お名前を教えてくださいいただけますか」

否定語よりも肯定語にする

- 否定語は相手に心を開いていないと感じさせる
- 肯定し、相手に投げかける表現

例)

「今、主任は**いません**」

⇒「**生憎**、主任は**席を外しております**が、お急ぎのご用件でしょうか？」

「私には**分かりません**。主治医に聞いてください。」

⇒「**大変申し訳ありません**。私には**分かりかねます**ので主治医に聞いていただけますか？」

電話応対について

①かける場合

- ・名乗る
- ・相手を確認する
- ・あいさつして用件を話す
- ・相手の理解を確認
- ・終わりのあいさつ

②受ける場合

- ・メモを取る準備
- ・名乗る
- ・相手を確認
- ・あいさつ、用件を聞き、メモを取る
- ・聞いた内容を確認(復唱する)
- ・終わりのあいさつ

目次

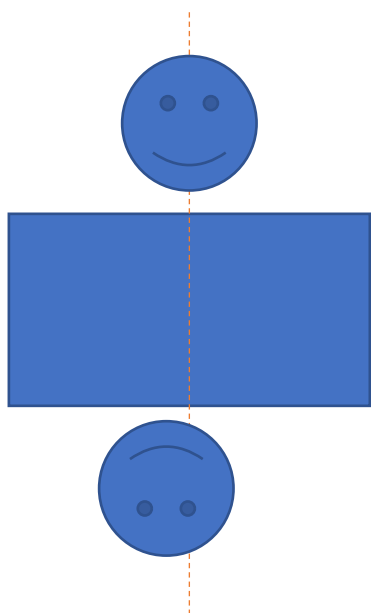
1. 接遇と所作 -社会人・医療人として-
2. 医療面接と家族等への対応
3. コンフリクト・マネジメント
4. セルフケア
5. 各種ハラスメント

医療面接

- 「問診」= 個人の経験
「医療面接」= 標準化
- 「問診」= 病歴聴取
「医療面接」= 問診の内容+患者・利用者さんのナラティブ
- 医療面接は、患者・利用者さんとのラポール形成を図るうえで重要

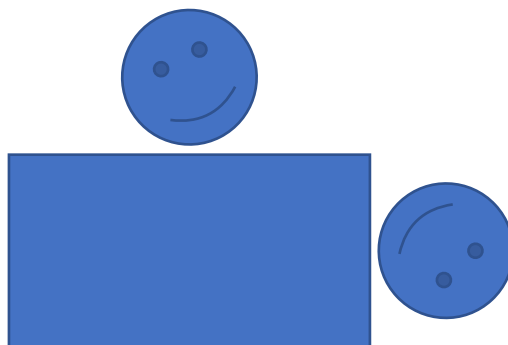
場の設定

対面



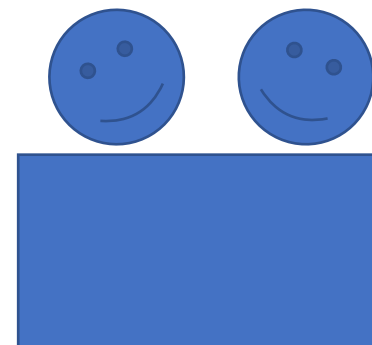
少しだけ正面
からズレると
威圧感減少

90° 対面



最も面接に適
しており、緊
張が和らぐ

並行



相手の立場に
立ち、安心感
を与える

接遇を生かす

- あいさつ+氏名の確認・自己紹介

「はじめまして」「おはようございます」「こんにちは」
「〇〇さんですね」「〇〇さんのご家族ですね」「**理学療法士の〇〇と申します**」

- 笑顔: ニュートラルな **20** %の笑顔
- 身だしなみ: ユニフォームの汚れ、ボタンの外れ等が無い確認
- 態度: **目線**を合わせる
- 言葉遣い: 適切に

基本的な方法

- **開かれた質問**: 自由に応えることができる内容
- **閉じられた質問**: YES/NO
- **焦点を絞った質問**: 話題を絞りつつ自由に
- **促し、繰り返し**: 「それで」「どうぞ」「続けてください」
- **解釈・要約**: 面接者が理解したことを伝え、確認

- **共感**: ありのままの気持ちを受け入れる
- **沈黙**: 適切な間で考える時間を持つ
- **非言語的コミュニケーション**: 協力的態度を示す

家族等への対応

<理学療法士として関わる対象>

- 家族：夫婦の配偶関係や親子・兄弟などの血縁関係によって結ばれた親族関係を基礎にして成立する小集団、社会構成の基本単位(広辞苑)
- キーパーソン：物事の運営・進行に大きな影響力を持つ人(広辞苑)・・・家族とは限らない
- 主介護者：主に介護を行う人・・・キーパーソンと同一とは限らない

家族等との接し方

- 家族等と協力関係を築くために早い段階で面談の機会を設ける
- 患者-家族等の関係性を理解したうえで接する
- 家族の立場に立って丁寧に説明し、理解してもらう
- 専門用語を使用せず、分かりやすい言葉で説明する
- 共感、沈黙、非言語的コミュニケーションを適切に活用し信頼関係を構築する

目次

1. 接遇と所作 -社会人・医療人として-
2. 医療面接と家族等への対応
3. コンフリクト・マネジメント
4. セルフケア
5. 各種ハラスメント

コンフリクト・マネジメント

- コンフリクトとは「意見や利害の衝突、葛藤、対立、紛争、軋轢、緊張」などと訳される
- コンフリクトを成長の機会(経験から学ぶ)として、問題解決を図ろうとする考え方が「コンフリクト・マネジメント」
- **コンフリクトの解決を積極的に行うことで、職場内のコミュニケーションや人間関係が強固になったり、アイデアの創出などが期待できる**
- 職員同士、上司-部下、他部署、職種間、患者など様々な関係性でコンフリクトがある

医療における コンフリクト・マネジメント

〈コンフリクトの定義〉

ある事象に対する**認知が相容れない**形で存在している状態を指す。顕在化している場合もあれば、気づかれないまま潜在化している場合もある。

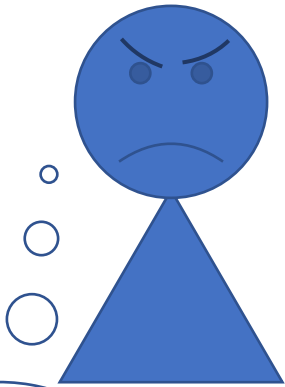
和田仁孝・中西淑美：医療メデイエーション(第1版),有限会社シーニュ, p 44,2018

- ・単に「紛争解決」ではない
- ・認知の齟齬という幅広い概念を前提にする

コンフリクトの例

患者

ベッドから起き上がる時、明確な指示もなく雑に扱われた！
担当者を変えてほしい。



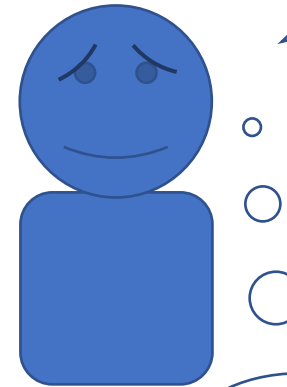
今までやさしく接してくれたのに
もっと教えてくれると思った

顕在化



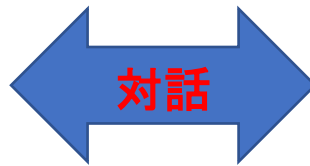
理学療法士

毎日関わっている患者さんで
信頼関係もできていた。自発的な
動作の必要性も説明した。



理解していると思ったのに
自分で動いてほしかった

対話



認知の齟齬



コンフリクトの対処方法

①競争

権力や圧力により自分の意見を強制する
強制された側は否定的な感情を生じやすい

②受容

相手の意見や要求を優先して従う
受容した側は満たされない感情が生じやすい

③妥協

双方の意見から妥協点を探る
双方とも不満が残り、発展的になりにくい

コンフリクトの対処方法

④回避

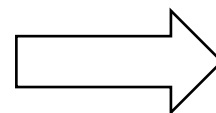
双方が先延ばし、現実逃避

問題から逃げることで双方とも満足しない

⑤協調

双方の意見や利益を尊重し、Win-Winとなる解決
前向きに考える

第三者視点で相手の話を聞く
他者の介入で中立な意見をもらう

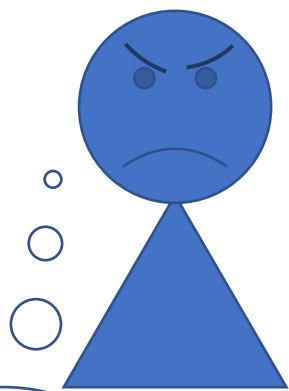


解決策

先ほどの例だと・・・

患者

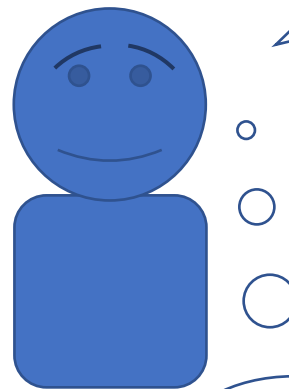
ベッドから起き上がる時、明確な指示もなく**雑に扱われた！**
担当者を変えてほしい。



今までやさしく接してくれたのに
もっと教えてくれると思った

理学療法士

雑に扱われたと思わせたこと
に対する謝罪



「患者自身が動く」という治療プログラムとしての**必要性**
具体的で丁寧な説明

顕在化



対話

第三者
視点

認知の齟齬



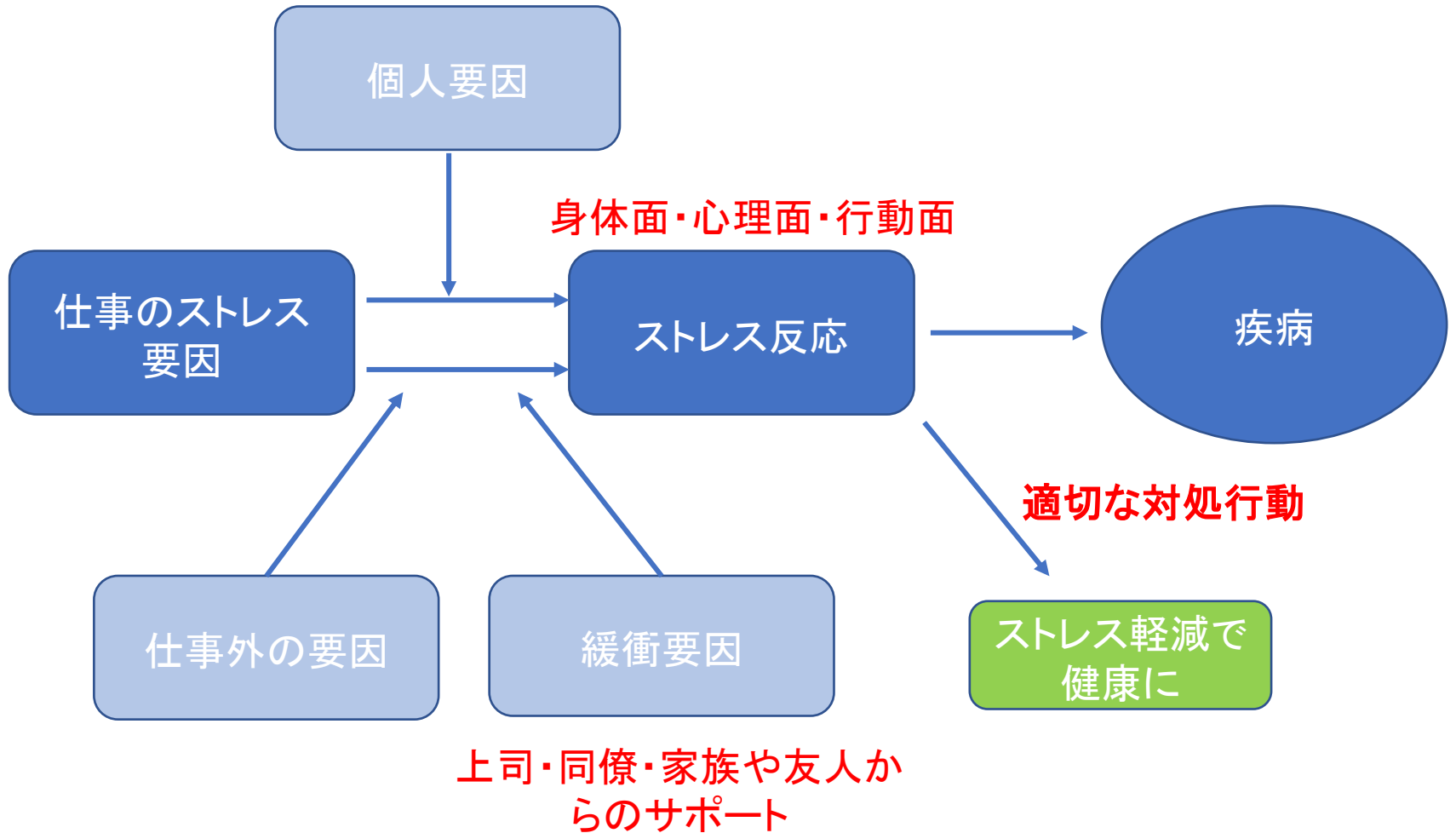
目次

1. 接遇と所作 -社会人・医療人として-
2. 医療面接と家族等への対応
3. コンフリクト・マネジメント
4. セルフケア
5. 各種ハラスメント

セルフケア

- 自分自身がストレスに気付き、対処するための知識、方法を身につけよう
 - ストレスを感じていると、**身体面・心理面・行動面に反応**が現れる
-
- ひどく疲れた
 - へとへとだ
 - だるい
 - 気がはりつめている
 - 不安だ
 - 落ち着かない
 - ゆうつだ
 - 何をするのも面倒だ
 - 気分が晴れない
 - 仕事に手が付かない

NIOSHの職業性ストレスモデル



ストレスの適切な対処方法

- 自分に合った**リラクゼーション**法で心身の緊張を緩める: 腹式呼吸など
- **ストレッチ**でリラックス: 患者さんに教えるだけでなく自分も行おう
- **運動**: 手軽に・継続できるものを「楽しく」
- **快適な睡眠**: 目覚めの良い睡眠方法を見つけよう
- **親しい人たちとの交流**: 話すことで気持ちを整理
- **笑う**: 自律神経のバランスを整え、免疫力を正常化
- 仕事から離れた**趣味**: 仕事からの解放・幅の広がり

目次

1. 接遇と所作 -社会人・医療人として-
2. 医療面接と家族等への対応
3. コンフリクト・マネジメント
4. セルフケア
5. 各種ハラスメント

ハラスメントの種類

- パワーハラスメント(パワハラ)
- セクシャルハラスメント(セクハラ)
- 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント(マタハラ)
- その他

パワーハラスメント(パワハラ)

＜改正労働施策総合推進法＞（令和元年6月5日公布）

①優越的な関係を背景とした言動であって

②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、

③労働者の就業環境が害されるもの

であり、①から③までの3つの要素すべてを満たすもの

なお、客観的に見て、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しない

3つの要素の内容

①優越的な関係を背景とした言動

労働者が抵抗又は拒絶することができない蓋然性
が高い関係を背景として行われるもの

②業務上必要かつ相当な範囲を超えた

社会通念に照らし、明らかに業務上必要性が無い、
またはその様相が相当でないもの

③労働者の就業環境が害される：能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業するうえで看過できない程度の支障が生じること

パワハラの種類

- ①身体的な攻撃：暴行・傷害
- ②精神的な攻撃：脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言
- ③人間関係からの切り離し：隔離・仲間外し・無視
- ④過大な要求：業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害
- ⑤過小な要求：業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えない事
- ⑥個の侵害：私的なことに過度に立ち入ること

セクシュアルハラスメント(セクハラ)

職場におけるセクシュアルハラスメント(いわゆるセクハラ)は、

職場において行われる、労働者の意に反する

「性的な言動」に対する労働者の対応により

その労働者が労働条件について不利益を受けたり、

性的な言動により就業環境が害されること

- ・対象はは事業主、上司、同僚に限らず患者またはその家族もなり得る
- ・同性・性的指向に関わらず該当する

妊娠・出産・育児休業等に関する ハラスメント(マタハラ)

職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント(いわゆるマタハラ)とは、

職場において行われる上司・同僚からの言動(妊娠・出産したこと、育児休業等の利用に関する言動)により、妊娠・出産した**女性労働者**や育児休業等を申出・取得した**男女労働者**の就業環境が害されること

・「制度等の利用への嫌がらせ型」や「状態への嫌がらせ型」などがある

その他のハラスメント

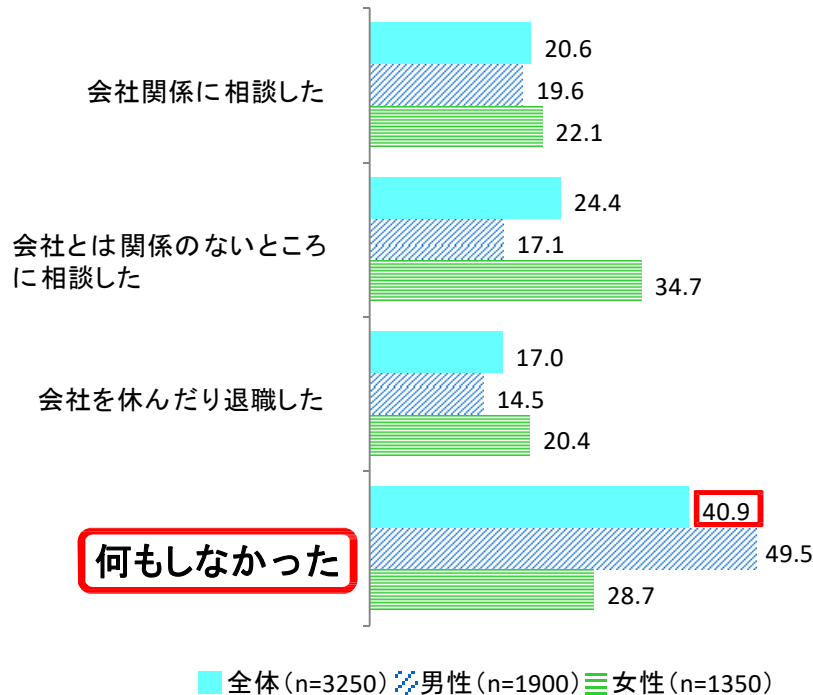
- モラル
- 時短
- リストラ
- テクノロジー
- マリッジ
- シングル
- エイジ
- ソーシャル
- ジェンダー
- ソジ
- レイシャル
- ブラッドタイプ
- エアー
- エアコン
- アルコール
- ハラスメント

客観的に正当性が認められる場合はハラスメントにならない

パワーハラスメントの予防・解決に向けた取組の 主な課題

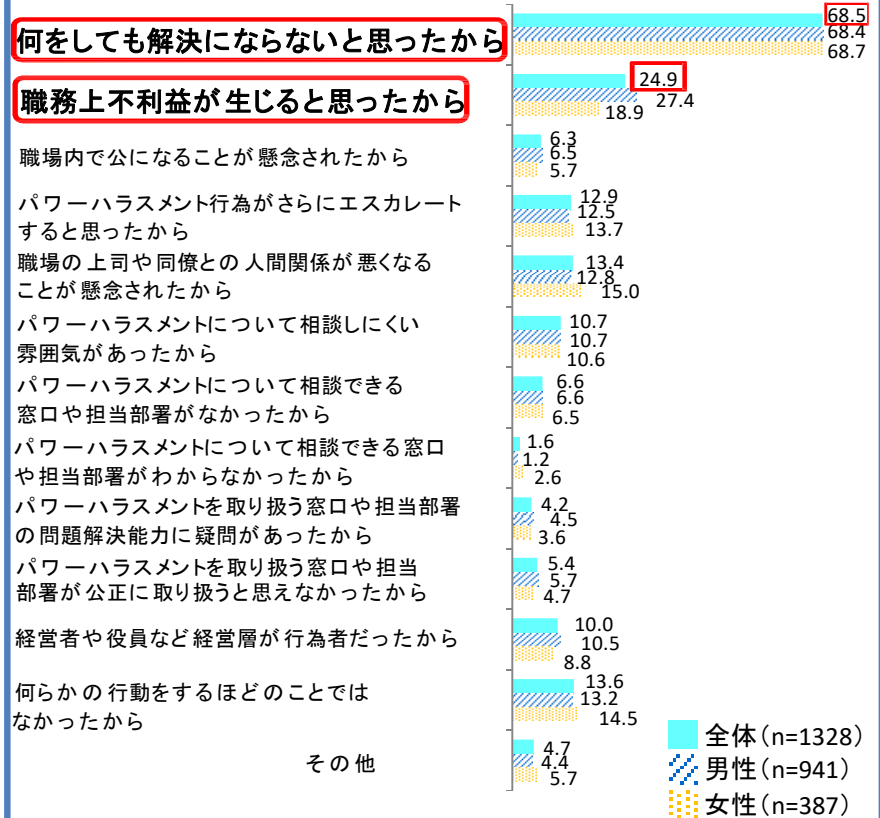
パワーハラスメントを受けたと感じた者が、「何もしなかった」と回答した比率は40.9%であり、その理由として「何をしても解決にならないと思ったから」、「職務上不利益が生じると思ったから」と回答した比率が高い。

図18 過去3年間にパワーハラスメントを受けたと感じた者におけるその後の行動(複数回答、男女別)



(対象:過去3年間のパワーハラスメントを受けた経験について、「何度も繰り返し経験した」、「時々経験した」、「一度だけ経験した」と回答した者、単位%)【従業員調査】

図19 パワーハラスメントを受けたと感じても何もしなかった理由(複数回答、男女別)

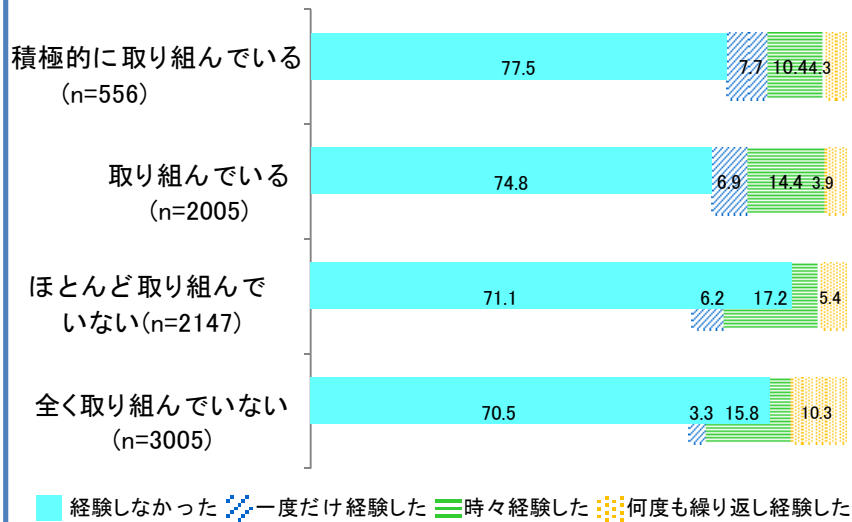


(対象:過去3年間のパワーハラスメントを受けた経験について、「何度も繰り返し経験した」、「時々経験した」、「一度だけ経験した」と回答した者で、かつパワーハラスメントを受けて「何もしなかった」者、単位%)【従業員調査】

パワーハラスメントの予防・解決に向けた取組の 主な課題

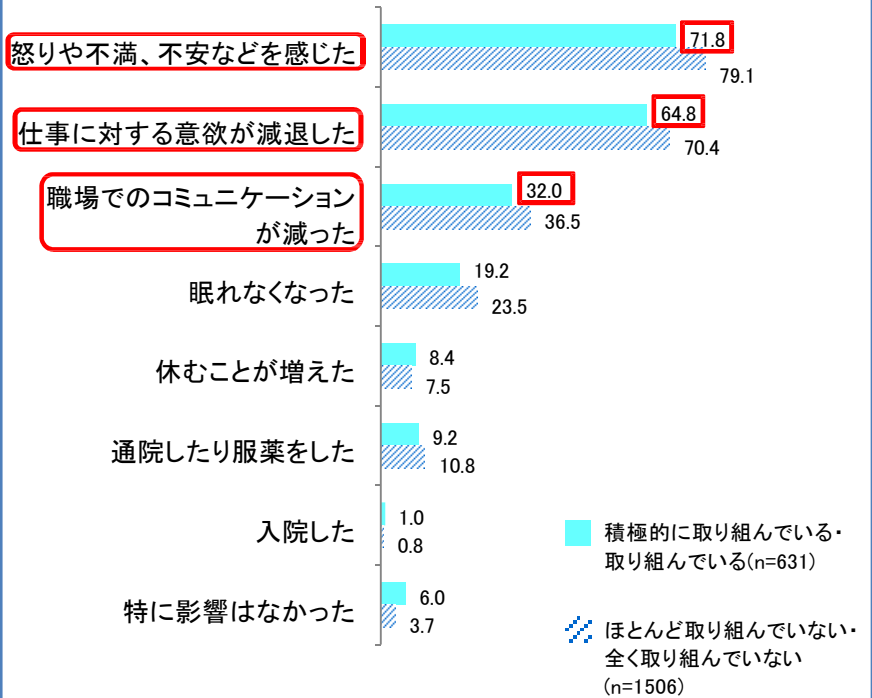
パワーハラスメントの予防・解決に向けた取組を行っている企業で働く従業員は、パワーハラスメントを受けたと感じる 比率やパワーハラスメントにより心身への影響があったとする比率が相対的に低くなる。

図10 過去3年間にパワーハラスメントを受けたと感じた経験



(対象:「何度も繰り返し経験した」、「時々経験した」、「一度だけ経験した」:過去3年間のパワーハラスメントを受けた経験について、「何度も繰り返し経験した」、「時々経験した」、「一度だけ経験した」と回答した者のうち、パワハラを経験したのが「現在の職場」または「現在の勤務先の他の職場」と回答した者
「経験しなかった」、「積極的に取り組んでいる」、「取り組んでいる」、「ほとんど取り組んでいない」、「全く取り組んでいない」と回答した者のうち、上記以外の者、単位%)【従業員調査】

図11 パワーハラスメントを受けたと感じた場合の心身への影響

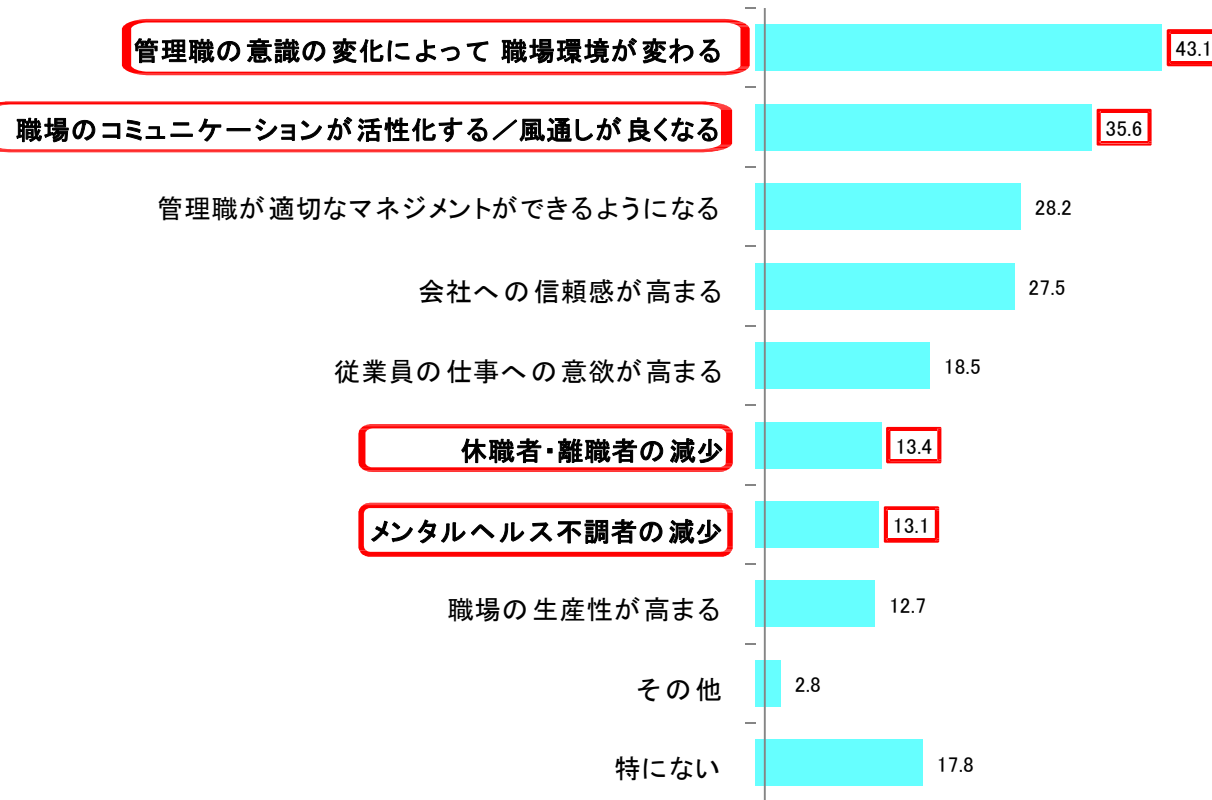


(対象:過去3年間のパワーハラスメントを受けた経験について、「何度も繰り返し経験した」、「時々経験した」、「一度だけ経験した」と回答した者のうち、パワハラを経験したのが「現在の職場」または「現在の勤務先の他の職場」と回答した者、単位%)【従業員調査】

パワーハラスメントの予防・解決に向けた取組の 主な課題

パワーハラスメントの予防・解決に向けた取組により、職場環境が変わる、コミュニケーションが活性化するほか、「**休職者・離職者の減少**」、「**メンタル不調者の減少**」などの付随効果がみられる。

図12 パワーハラスメントの予防・解決のための取組を進めた結果、パワーハラスメントの予防・解決以外に得られた効果(複数回答)



(対象:パワーハラスメントの予防・解決のための取組を実施している企業(n=2394)、単位%)【企業調査】

ハラスメントを受けたら・見たら

- 職場の相談窓口相談(被害者から・第三者から)
被害者は声を上げにくい&行為者は自分の行為がハラスメントと思っていない場合もある

⇒ 第三者が気づき、相談機関へつなぐ

- 職場で相談できない場合

職能団体(各都道府県理学療法士会)

総合労働相談コーナー(各都道府県労働局)

ハラスメントを起こさないことが大切ですが、起こってしまったら**まずは相談し、職場環境を改善**しましょう。