

A-4 必須初期講座

人間関係及び接遇
(労働衛生含む)

Ver. 1 (2012. March)

日本理学療法士協会

教育局生涯学習部



A-4 人間関係および接遇 (労働衛生含む)

Ver. 1 (2012.March)

公益社団法人 日本理学療法協会
教育局 生涯学習部

新人教育プログラム 2012年1月作成
人間関係および接遇(労働衛生含む)

目的・内容

1. 組織・職場・患者との人間関係について学ぶ.
2. 理学療法士として必要な接遇について理解する
3. 人間関係から生ずる労働衛生上の問題についても取り上げ, 各種ハラスメントについて理解する.



職場の人間関係

なぜ人は集団に煩わしさを(ストレス)感じながら
組織集団を形成しメンバーとなるのか？

手工業の成果

1人10本のピンを作る
1日10人で100本

$$1+1=2$$

分業の成果

10人で役割分担・相補完作用
で1日4,800本

$$1+1=2\alpha$$



低コスト, 最大成果

医療チームのメンバーとなり組織力の恩恵を受ける
個人では休めないが, 休暇がとれる
〇〇病院リハビリに勤務しているという誇り!
同じ仕事の仲間がいる

職場の人間関係に必要な基本的ルール

- ① 挨拶を交わす.
- ② 返事を明確にする.
- ③ 相手への声かけ, 気遣い.
- ④ 身だしなみや姿勢を整える.
- ⑤ 時間や約束を守る.
(規律性・積極性・協調性・責任性)
- ⑥ タイミングよく報告・連絡・相談を実行する.
- ⑦ メモを取り確実な指示受けをする. または渡す.

KY

臨床理学療法士の勤務状況

- ① 単位制による稼働実績が見え易い
⇒ノルマが課せられやすい
- ② 診療記録, カンファレンスや勉強会など診療以外の業務も多い ⇒長時間・時間外勤務
- ③ 昼休みでもパソコンに向かう⇒休めない.
- ④ 365日診療体制, 早番・遅番, 勤務形態の変化 ⇒勤務が不規則になりやすい.
- ⑤ 人間関係が濃い職業 ⇒ストレスを抱えやすい.

理学療法士の安全衛生

患者に安全な医療サービスを提供するためには, 理学療法士の安全衛生も重要

- 感染
- 腰痛
- Over Work
- 職場の人間関係の悩み
- ストレス
- 勤怠・通勤状況

労働災害から身を守る

医療の質に影響

理学療法士の過労死認定 23歳男性, 横浜の病院勤務

共同通信社 2011年11月2日(水) 配信

「●●病院」(横浜市)で理学療法士として勤務し, 2010年10月に急性心機能不全で死亡した神奈川県の男性, 当時(23歳)について, 横浜西労働基準監督署が過労死として労災認定していたことが1日分かった。遺族代理人の弁護士が記者会見を開き明らかにした。

弁護士によると, 男性は2010年4月, ●●病院で働き始め, 障害のある患者の治療計画作成や治療, リハビリを担当。受け持ち患者が次第に増えたことに加え, 2010年11月に院内で予定された研究発表の準備も加わり, 9月以降, 多忙となった。

早朝や深夜に自宅などで発表の準備に追われたが, 病院側は勤務ではなく「自己研鑽」と見なし残業代は支払わなかった。男性は同10月29日, 自室で死亡。会見に同席した両親によると, 持病はなかったという。

横浜西労基署は, 研究発表の準備について, 労働時間は算定しなかったものの, 業務として重い負担になったとした。労災認定は2011年10月4日付で, 遺族は5月に申請した。

労働衛生とは企業の責任

- 働く人の健康の確保・増進を図り、快適に働くことができる職場づくりに取り組む。
- 業務上疾病による被災の予防
- 労働者の適性，労働環境条件，労働時間，労働強度，作業方法，疲労，職業病，労働精神衛生，労働災害，防護具などについて配慮する。

「見逃すな.心と体のSOS. みんなで作る健康職場！」

対人援助職の心理的傾向・構造的問題

- 理学療法士は人を相手にする感情労働者
- プロとしてあるべき姿が明確に規定...
- 仕事だからタフでなければという職場文化...
- 泣けない・本音・弱音を吐けない...
- ネガティブな感情表現を患者にぶつけられない。
- 悩み・苦しみ・不満・怒りが抑圧されがち...

ストレス度のチェック

- 1.夜眠れない，朝早く目が覚める
- 2.食欲がない
- 3.体重の増減が大きい ±3Kg
- 4.イライラしたり怒りっぽくなる
- 5.気持ちが沈んでやる気が起きない
- 6.だるい，疲れやすい
- 7.人間関係が面倒，億劫，避けがち
- 8.心配事で不安になる(仕事，7職場，家庭)

ストレスの受け止め方のセルフチェック

- 1.最近焦りが出てきている
- 2.常に完璧にやらないと気が済まない
- 3.これでもか，と頑張ってしまう
- 4.周りの目，評価がとても気になる
- 5.何をやっても満足がいかない
- 6.自分のことが嫌いに思えて仕方がない
- 7.自分らしさがないと思う
- 8.批判や避難を受けるのが怖い
- 9.期待に応えようと人一倍努力する
- 10.自己表現，自己主張が苦手だ

ストレス解消法; ストレスコーピング(対処法)

- 話を聞いてもらう相手を見つける。
- めげない。落ち込まない。反省しない。怒ってもいい。人のせいにしてもいい。
- 無理して外に出なくてもいい。楽しく引きこもる。
- 時には後回し, 回避もいい。
- 新しいことを同時に二つは始めない。
- 一人で号泣する。
- オフ・オンの切り替え(映画・本・音楽・旅行)
- 無理して頑張らない

論理療法(アルバート・エリス提唱) ～カウンセリング分野での認知行動療法の技法～

	ABCD理論
A	仕事でミスをした。
B	致命的だと考える。失敗してはならない 思い込み自己暗示にかかる。
C	失敗したことから自分はダメだと落ち込んでしまう
D	人生に完璧はありえない。挽回できると考える。挽回のための行動を起こす。
E	実際に挽回に成功する。同じミスを繰り返さない。

自己認知
ストレス

“苦手な上司と” ABCD理論で解決

A (Activating event) 物事を引き起こす出来事	苦手な上司に怒られた。
B (belief) 信念・固定観念・思い込み	自分は上司に嫌われた。上司には好感を持たなければならない。
C (Consequence) 結果, 感情・問題, 悩み	好感を持たれていない苦手な上司のもとでは働くことは出来ない。職場に行くのが苦痛だ。辞めたい
D (Dispute) Bを論破, 反駁する。 どのような行動の変容をすれば効果が予想されるか?	
E (Effect) 効果を生む新しい考え	自分の考え方をえることで, 上司との関係が良くなり, 仕事も楽しくなった。



理学療法士の接遇

病院窓口が多い患者クレームは接遇

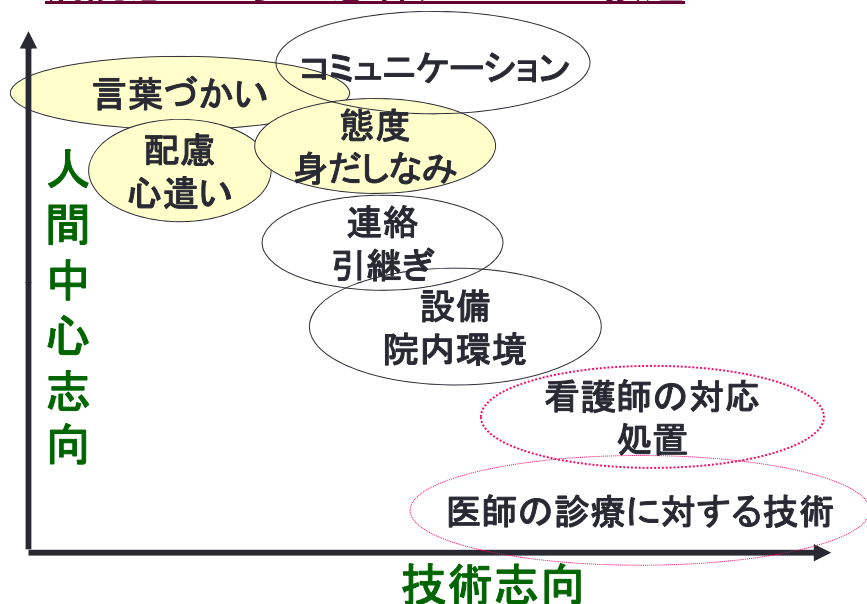


表 理学療法士の身だしなみチェックリスト

頭髪	髪は清潔ですか	
	髪で顔が見えないことはありませんか	
顔	化粧が濃すぎませんか	
	髭や鼻毛は伸びていませんか	
手	手は汚れていませんか、爪は伸びすぎていませんか	
衣類	汚れ、しみ、ほころびはありませんか	
	ボタンが取れかかっていますか	
	肩にふけがある	
靴・靴下	靴下は破れていませんか、靴の色・型は	
名札	つけ忘れていませんか。	
その他	邪魔になるアクセサリーをつけていませんか	

出典：亀田リハビリセンター 接遇ガイドブック

言葉づかいの注意点

- ① 敬語(尊敬語, 謙譲語, 丁寧語)は常識だが, 使いすぎない.
- ② 二重敬語に注意.
- ③ お願い時, 断り, 禁止にはクッション用語
- ④ 否定語よりも肯定語で表現する.
- ⑤ マイナス語法よりもプラス語法を
- ⑥ あいまいな表現はしない.

出典：亀田リハビリセンター 接遇ガイドブック

敬語は常識 (使いすぎない)

尊敬語:相手の動作や持ち物に対し相手を高める表現
着替えをする(されています)

どうぞ食べて(お召し上がり)下さい

〇〇様が来ました(いらっしゃいました)

謙譲語: 自分をへりくだることで相手に敬意

こちらの荷物を持ちます(お持ち致します)

その件は私が言います(申し上げます)

ただいま私が行きます(参ります)

丁寧語:

ご気分はどうですか?(いかがでございますか?)

私は担当の〇〇です(ございます)

出典：亀田リハビリセンター 接遇ガイドブック

敬語の使い方

- ★ 二重敬語は使わない(くどい)
 - いらっしやられる → いらっしゃる
 - ご覧になられる → なる
 - ○○先生がおっしゃられていました → ○○先生がおっしゃっていました
- ★ クッション用語を使う(断り, お願い, 禁止)
申し訳ございませんが, 折角でございますが
お手数ですが, お差支えなければ

出典: 亀田メディカルセンター 接客ガイドブック

否定語よりも肯定語

- 今, 主任はいませんが
→ あいにく主任は会議で席を外しております。
3時には戻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でしょうか?
- そんなことはありません。間違いじゃないですか?
→ 大変恐れ入ります。そのようなことはないとは存じますが, 念のためお調べ致します。

出典: 亀田メディカルセンター 接客ガイドブック

プラス語とマイナス語の使い分け

- あと5分しかないですよ。もう5分もたつたじゃないですか。
→ まだ, 5分ありますよ。あわてないで下さい。
- まだ半分しか歩いていないんですか?
→ 半分も歩けたんですね。
- もうすぐです。
→ あと5分お待ち下さい。
- 後から行きます。
→ 5分後に参ります。

出典: 亀田メディカルセンター 接客ガイドブック

今風・友達言葉, あいまいな表現はしない

- こちらのほうしまってもいいですか?
→ ダンベルを片付けてもよろしいでしょうか?
- ロビーのあたりで待って下さい
→ 1階ロビーの売店前でお待ちいただけますか?
- ショッピングとかあ, よく行くんですかあ?
→ お買い物はよくいらっしゃるのですか?
- “診断書は看護師さんに渡すのですか”の問いに
つつかあ先生に渡してください。
→ お手数ですが, 診断書は担当医に直接お渡しいただけませんか?
- 用事がある時はナースコールを押して下さい。
→ 用事がある時はこちらのボタンを押して下さい。

理学療法士の接遇に必要なコミュニケーション

- 相手が求めているものを理解するため
(受信)
- こちらの意向を理解していただくため
(発信)
- 満足(納得)していただくため
(プロセス)
- 分業が著しい病院内職種・部門間の連携のため
(チームワーク・コミュニケーション)
- 医療の安全のため
(リスク・コミュニケーション)

SBAR

- Situation (状況)
- Background (背景)
- Assessment (評価)
- Recommendation (推奨)

患者の状態に関して、行動が必要な時に、重要な情報を伝達

3つのコミュニケーション スタイル

Non-Assertive ノン・アサーティブ 非主張的・受身的表現	<ul style="list-style-type: none"> ・揉めたくないから自己表現を抑える ・いい人と思われたいので否定的な感情を表現しない ・自分の考えや意見がないので表現しない ・医師(権力者)に従う。
Aggressive アグレッシブ 攻撃的	<ul style="list-style-type: none"> ・自分優先・相手は後回し ・主張しない反動やストレスで攻撃
Assertive アサーティブ 自他尊重の自己表現	<ul style="list-style-type: none"> ・沈黙でも攻撃でもない態度で自己主張する

『アサーショントレーニング』
平木典子 日本精神技術研究所 金子書房

同僚のCさんは私語が多い

仕事中にまた私に話しかけてきた

話しかけられると断れず、つい付き合ってしまう
(ノンアサーション)

「今、忙しいの、あなたの話を聞いている暇はないの」
(アグレッシブ)

「今、仕事中なので、後でゆっくり聞かせてね」
(アサーション)

演習 アサーション

後輩B君はマナーに問題あり、先輩Aは指導しなければならぬが、逆ギレされそうでずっと言えなかった。ところがある日、後輩Bが患者家族に、「そこをどいて下さい」という発言があり、先輩Aは思わず「B君失礼でしょ！早くお詫びしなさい！」と、つい皆の前で大声を出して叱ってしまった。

先輩Aの対応はいかがですか？
後輩B君はどういう行動が望ましいでしょうか？

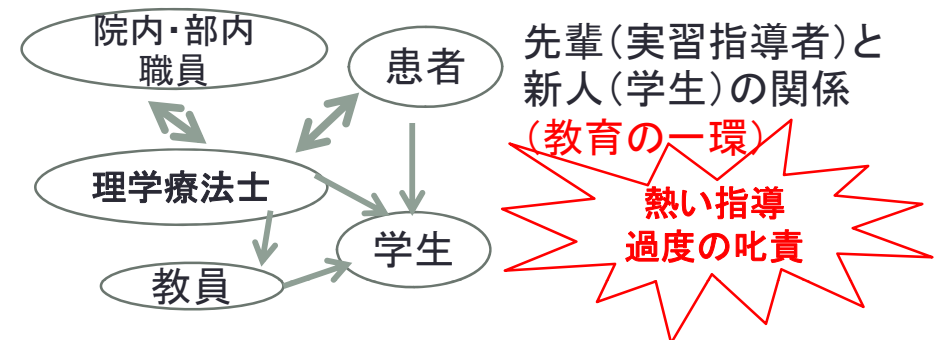


2007年より事業主に課せられた9項目のセクハラ措置義務

- ① セクハラの内容、セクハラがあってはならない旨の方針を明確化し、周知・啓発すること。
- ② 行為者については厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等に規定し、周知・啓発すること。
- ③ 相談窓口をあらかじめ定めること。
- ④ 窓口担当者は、内容や状況に応じて対応できるようにすること。また広く相談に対応すること。
- ⑤ 相談の申し出があった場合、事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ⑥ 事実確認ができた場合は、行為者及び被害者に対する処置をそれぞれ適切に行うこと。
- ⑦ 再発防止に向けた措置を講ずること。
- ⑧ 相談者・行為者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知すること。
- ⑨ 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として、不利益扱いを行ってはならない旨を定め、周知すること。

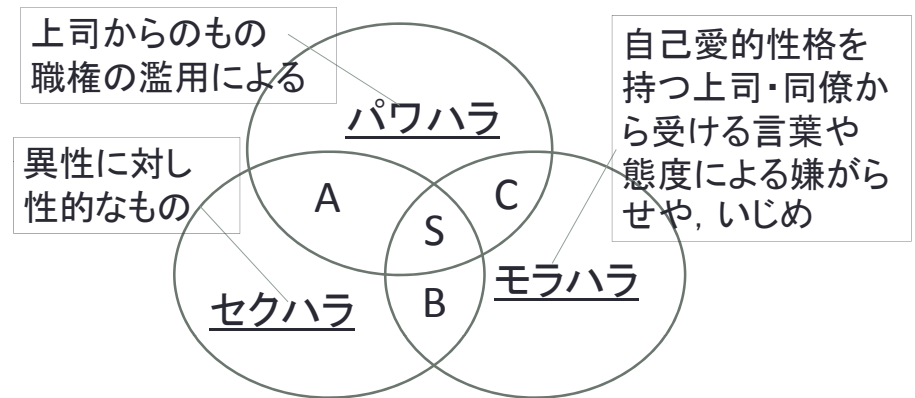
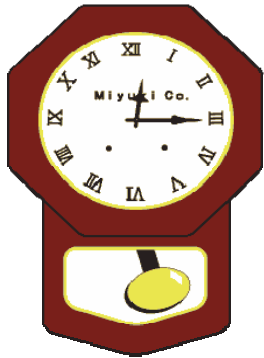
理学療法士とハラスメント

- ・理学療法士は患者の身体に触ることが仕事なので、患者からも誤解を受け易い。
- ・理学療法業界にも上下関係が存在。
(部署内における上司・先輩・部下、院内他職種)



演習

「呼吸介助の方法を教えてください」と新人の女性理学療法士から男性指導者に申し出がありました。具体的な対応を考えて下さい。



A= 役職などの力関係による嫌がらせや苛めはパワハラ。
B= 自己愛的性格によって引き起こされるとモラハラ
C= パワハラとモラハラが重なったもの
S= 自己愛的な、上司からの、性的な嫌がらせの3種のハラスメント

フォーカスマネジメント 石井亘 資料

職場ハラスメントの分類

セクシャル； 相手を不愉快にさせる性的言動。相手が不快に感じるか否かは個人差あり。セクハラか否かは相手の判断による。業務を妨げ、職場の秩序を乱し職場環境を悪化させる。度を超えると基本的人権や生存権の侵害に至る。

パワー； 職権などのパワーを背景に、上司の職権乱用、役職の力関係による嫌がらせ、いじめの総称。職場の人間関係を悪化させ、あるいは雇用不安を与える。

モラル； 言葉、態度（無視）、文書等により継続的に人格や尊厳を傷つける。静かに、じめじめと陰湿に繰り返される精神的ないじめ・嫌がらせ。他者に迷惑をかける迷惑行為や嫌がらせ全般。

モビング； 集団の一人あるいは複数のメンバーが個人（時には集団）に対して取る攻撃的かつ脅迫的な行動。

セクシャルハラスメントには対価型と環境型がある

★ **対価型**； 労働条件の決定権を持つ雇い主や上司によってなされる。職場での絶対的な力の上下関係が成立している過程で、何らかの見返りとして暗にハラスメントに及ぶもの。不利益な配転、解雇、降格により経済的不利益を被る（学生の場合は実習不合格）。

★ **環境型**； 不快な労働環境、業務遂行が侵害され、ここから受ける精神的ダメージ、耐えられず退職せざるを得ない。結果的に経済的不利益を被る。

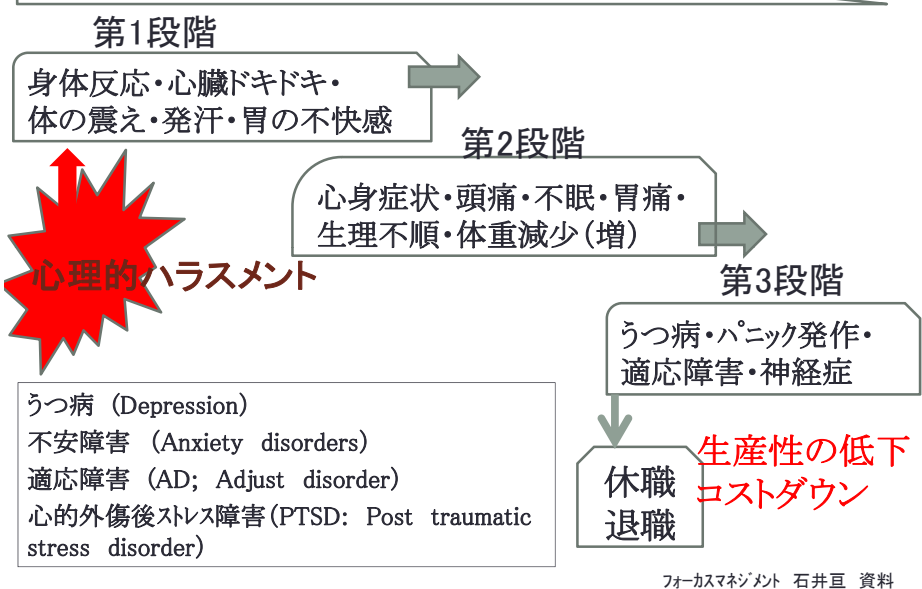
☆ **言語的**； 心が傷つく暴言、卑猥な野次やからかいや猥談

☆ **身体的**； 不必要な身体への接触、ジロジロ身体を眺め回す。性的意味のジェスチャー

☆ **視覚的**； ポルノ写真、ヌードポスターなどを貼付、または見ること強要する。

セクシャルハラスメントの類型（アメリカ雇用機会均等会ガイドライン）

抵抗力 パワハラによる疾病へのプロセス



熊本市の事例

40歳代の男性上司二人は20歳代の部下に対し、2009年6月以降2年半に渡り、ほぼ毎日30分から1時間正座を強要，昼食代を出させていた。被害者は11月から休職。行為者は6か月の停職処分となった

2011年12月26日



どこに問題があるのでしょうか？

ハラスメント対策

組織風土づくり	病院の訓示，スローガン，標語づくり
	院内規則，罰則(降格・異動・解雇)の明文化，
	苦情・指摘該当者の相談を受ける体制。
	ハラスメント関連講演
☆人権を守る。ハラスメント抑止力効果。 “Breaking Silence”; 沈黙を破れ！ 個人的問題とせず被害者・行為者を出さない職場作り	
職員教育	ハラスメント研修
	コーチング
	ストレスマネジメント，メンタルヘルス教育
	コミュニケーション・アサーションスキルアップ
☆被害者のハラスメントへの免疫力強化， ストレスマネジメントができる職場での人材育成	