



A-4 人間関係および接遇 (労働安全衛生含む)

(2017年4月)

公益社団法人 日本理学療法士協会
生涯学習課

目的

- I 組織・職場・患者との人間関係，
接遇について理解する。
- II 人間関係から生ずる労働安全衛生
上の問題を理解する
- III 理学療法に関連する各種ハラスメ
ントについて理解する。

2

(内容)

1. 組織と職場の人間関係
2. 理学療法士の接遇
3. 身だしなみチェックリスト
4. 正しい言葉づかい
5. クレーム対応
6. 電話対応
7. メールのマナー

参考文献：病院職員のためのマナーブック 亀田メディカルセンター 2016 3

1. 組織と職場の人間関係

- ① 病院組織は専門職で構成されている。
- ② 職員は仕事をする事で組織に貢献，
その成果で組織は社会に貢献できる。
- ③ 組織の一員として，組織力の恩恵(福利
厚生など)を受ける。
- ④ 人が集まると人間関係が発生，ルールや
指揮系統が必要となる。
- ⑤ 人間関係を円滑にする接遇が必要に
なる。

4

2. 理学療法士の接遇

接遇とは相手をもてなす, 思いやりの気持ちを持って応対すること

- ① 挨拶を交わす
- ② 清潔な身だしなみ
- ③ 思いやりのある丁寧な応対
- ④ 分かり易い話し方, 説明
- ⑤ 時間や約束を守る
- ⑥ タイミングよく報告・連絡・相談する

3. 身だしなみチェックリスト

頭髮	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	手は汚れていないか, 爪は伸び過ぎていないか	
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	
	肩にふけがありませんか	
履物	靴下は破れていないか, 靴の色や型は適切か	
名札	つけ忘れていませんか	
他	邪魔になるアクセサリをつけていないか	

4. 正しい言葉づかい

- 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, お断り, 禁止時にはクッション用語を使う
- 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使う
- ⑥ 曖昧な表現はしない.

① 敬語は常識(但し, 使いすぎないこと)

尊敬語:相手の動作や持ち物に対し相手を高める
 着替えを(する)⇒ **されています**
 どうぞ(食べて)下さい⇒ **お召し上がり下さい**
 渡辺様が(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
 荷物を(持ちます)⇒ **お持ち致します**
 私が(言います)⇒ **申し上げます**
 私が(行きます)⇒ **参ります**

丁寧語:来客, 目上, 患者さんに対する表現
 ご気分は(どうですか)⇒ **いかがでございますか?**
 私は担当の渡辺(です)⇒ **渡辺でございます**

② 二重敬語に気を付ける(くどい)

おいでになられました⇒ おいでになりました

ご覧になられる ⇒ なる

おっしゃられていました⇒おっしゃっていました

③ クッション用語(お断り, お願い, 禁止

マジックフレーズ, ハート語とも言われる

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～

9

④ 否定語よりも肯定語に言い換える

・今, 主任はいませんが

⇒ 生憎, 主任は会議で席を外しております。昼には戻りますが, お急ぎのご用件でしょうか?

・私には分かりませんが, 主治医に聞いて下さい

⇒ 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存じますが, 念のためお調べ致します。

10

⑤ プラス語とマイナス語の使い分ける

・あと5分しかありませんよ。

・もう5分もたちましたね

⇒ まだ, 5分もありますよ。慌てないで下さい。

・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。

・もう少しお待ちください。

⇒ 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。

11

⑥ 曖昧な表現, 今風・友達言葉はしない

・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階ロビー売店前でお待ち下さいますか?

・用事がある時はナースコールを押して下さい。実際に現物を示し, こちらのボタンを押して下さい

・診断書は誰に渡すのですか? の問いに, 「つうか先生に渡して下さい」

お手数ですが, 診断書は担当医に直接お渡しいただけますか?

12

5. クレームへの対応及び対策

- 患者や来訪者から病院に寄せられる不安や不満を苦情(クレーム)という。
- ご意見箱,電話,メール,手紙,メディアや行政窓口等への投書からクレームを吸い上げる
- クレームをヒントに反省や工夫でサービスの改善につなげる。
- 相手を怒らせる態度とは,間違いを認めない. 専門知識をかざした説明や,上から目線の態度,言い訳,無責任な態度,無視等。

13

クレーム対応の7つのステップ

- ① 相手の話をよく聴く
- ② 不安や不満の思いをさせた気持ちに
対しお詫び
- ③ 事実確認と原因の把握
- ④ 明確になった事実に対し具体的にお詫び
- ⑤ 分かり易く説明する
- ⑥ 具体的な対策を提示する
- ⑦ 頂いた意見やアドバイスに挨拶,感謝を述べる

14

6. 電話対応

① かける場合

- 名乗る
- 相手を確認する
- 挨拶し要件を話す
- 相手の理解を確認
- 終わりの挨拶

5W1Hを念頭に应对する。

What(何を),Why(何のために)

Who(誰が),When(いつ),

Where(どこで),How(どのように)

② 受ける場合

- メモを取る準備
- 名乗る
- 相手を確認
- 挨拶,用件を聞き,
メモをとる
- 聞いた内容を確認
(復唱する)
- 終わりの挨拶

15

7. メールのマナー

- ① メールの内容が分かり易い件名をつける
- ② 送信メールは文字化けしないようシンプルに
- ③ 重要なメールには開封通知をつける
- ④ 容量が大き過ぎると,相手が開けないことに注意
- ⑤ 誰が送信したか分かるように,メールの最後に署名を入れる
- ⑥ 相手のメールには速やかに返信する

16

II 理学療法士の労働安全衛生について

(目次)

1. 労働安全衛生とは企業の責任
2. 理学療法士の労働安全衛生
3. 理学療法士の勤務状況
4. 理学療法士の過労死認定
5. ストレス度の自己チェック
6. ストレス解消法
7. ABCD理論(認知行動療法)
8. 理学療法士に必要なコミュニケーション力
9. 患者安全のためのツール(SBAR,DESCスクリプト)

17

1. 労働安全衛生は企業の責任

- ① 労働者の健康推進を図り快適に働く職場づくり
- ② 業務上疾病による被災の予防
- ③ 企業には安全配慮義務が課される
- ④ 職員のメンタルヘルス(心の健康)サポート
- ⑤ 各職員の自己健康管理も大切

18

2. 理学療法士の労働安全衛生

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

労働災害から身を守る → 医療の質向上

19

3. 理学療法士の勤務状況

- ① 単稼働実績が見え易い
⇒ノルマを期待される
- ② 診療以外の業務 ⇒長時間・時間外勤務
- ③ 単体制で時間が制約 ⇒休憩が取れない
- ④ 勤務形態の変化 ⇒勤務が不規則, 疲労
- ⑤ 人間関係が濃い職業
⇒ストレスを抱えやすい

20

4. 理学療法士の過労死認定
共同通信社 2011年11月2日(水) 配信(要約)

4月から理学療法士として病院で働き始めたA君(23歳)が、同年10月末、自宅で急性心機能不全で死亡。特に持病はなかった。A君は受け持ち患者が次第に増えたことに加え、11月予定の院内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ていた。労働基準監督署は発表の準備は、業務として重い負担になったとし、翌年11月、過労死として労災認定を下した。

この実例から若い前途ある理学療法士の過労死を無駄にしない教訓を学ばなければなりません。

21

5. ストレス度の自己チェック

- 眠れない,食欲がない,肩や首の痛みや凝り…体の変化を見逃さない
- 自分は大丈夫, そのうち回復する, 自分が頑張れば何とかなると…思い込まない
- 個人的な問題を職場の上司には相談できない…悩まない
- 一人で抱え込まず,悪化する前に我慢しない…周囲へ信号を出しましょう。

22

6. ストレス解消法

- 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, 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。
- オン・オフの切り替え(映画・本・音楽・旅行)。
- 無理して頑張らない。

23

7. ABCD理論(認知行動療法)

A; Activating event 物事を引き起こす 出来事	仕事でミスをした
B; Belief 信念・固定観念 思い込み	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; Consequence 結果	失敗したことから自分はダメだと落ち込んでしまう
D; Dispute Bを論破・反駁する	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

アルバート エリス, R・A・ハーバー: 論理療法. 國分康孝, 伊藤順康(訳)川島書店, 東京, 1981

演習) ABCD理論 “苦手な上司と”

A	苦手な上司に怒られた
B	自分は上司に嫌われている。 上司には好感を持たなければならない。
C	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。あ～辞めたい。
D	好感をもたれるに越したことはないが、お互いに好き嫌いはある。嫌いだから仕事が出来ないことはない。苦手な上司と仕事をするのは、自分にとっては成長のチャンスになる。

25

8. 理学療法士に必要なコミュニケーション力

- ① 相手が求めているものを理解する (受信)
- ② こちらの意向を理解していただく (発信)
- ③ 満足(納得)していただくための
(インフォームド・コンセント)
- ④ 病院内職種・部門間の連携のための
(チームワーク・コミュニケーション)
- ⑤ 医療の安全のための
(リスク・コミュニケーション)

26

3つのコミュニケーションスタイル

ノン アサーション 非主張的	<ul style="list-style-type: none"> ・揉めたくない、いい人と思われたい ・自己表現を抑える ・否定的な感情を表現しない ・医師(権力者)に従う。
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 ・ストレスや酔った勢いで攻撃的
アサーション 表明 自他尊重	<ul style="list-style-type: none"> ・沈黙でも攻撃でもない自己主張 ・職場の人間関係を円滑にする

平木典子:アサーショントレーニング。日本・精神研究所。金子書房、東京、2008

27

演習) アサーションを使う

「今日は3割しか食べれませんでした」と、食事が思うように進まない患者さんに向かって

ノンアサーション	無言
アグレッシブ	ダメですよ。もっと食べなきゃ！ 体力つかないでしょ！
アサーション	今日は3割も食べられたのですね！ あしたも4割いけるといいですね！

28

演習) 相手が快く受け止める言い方
「貴方が遅刻するので会議が遅れて困ります」
これは、相手を非難する言い方になる。

そこで、①変えて欲しい行動、②具体的な影響、③感情を入れて表現してみましょう

(回答)

『①あなたが時間に来て下さると、
②会議が定刻に始まり、
③私たちは、とても助かります』

29

9. 患者安全のためのコミュニケーションツール

① **SBAR(エスパー)** 患者状態に関し重要な情報を伝達
Situation; 状況, Background; 背景, Assessment: 評価,
Recommendation: 推奨

② **2回チャレンジール Two challenge rule**
懸念が伝わるよう2回は、はっきりと声に出して言う

③ **CUS(カス)** 安全に関わる不安を伝える
I am **C**oncern (関心), I am **U**ncomfortable (不安),
This is a **S**afety issue (安全)

④ **DESC script** (デスクスクリプト) 対立を解決する
Describe 具体的・客観的事実
Express 懸念を表明
Suggest 他の選択肢を提案
Consequence 結果の効果

落合和徳: チームステップス 医療安全. マジカルビュー社, 東京, 2012

SBAR; PTから主治医へ患者情報を伝える
『患者の具合が悪いので、すぐ診て下さい』はダメ

S	<small>Situation</small> What I see What I know	Situation; 状況 自転車エルゴメーターで自主練習中、気分不快と冷汗の訴え、運動直前、昼食・スポーツ飲料水を多量摂取
B	<small>Background</small> What They Know	Background; 背景 胃切除あり
A	<small>Assessment</small> What I see	Assessment: 評価・判断 血圧172/90mmHg, 脈拍78bpm, SpO ₂ 97%, 意識清明, コミュニケーション可能
R	<small>Recommendation</small> What I want Them to do	Recommendation: 推奨・提案 先生の診察まで安静をとリバイタルチェックを継続します

31

“DESCスクリプトで主治医に患者の懸念を伝える

『花子さんは肺炎で入院、歩行可能。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 情報; 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往復程度で杖使用も自立していません。自宅生活に必要な動作も習得していません。

E 懸念; このまま早期退院となると、転倒の危険もあります。日中独りになるので家族は不安を訴えています。

S 選択肢(提案); 杖歩行を学習、寝室からトイレまでの歩行距離10mを独りで歩けること、トイレに手すりをつけて退院準備が整うまで延期していただきたいのですが、いかがでしょうか？そうすれば安心して在宅生活が送れます。

C 結果; 医師は理学療法士の提案に同意し、歩行安定と在宅目的に退院を延期し、理学療法継続方針となった。

32

Ⅲ 理学療法士とハラスメント

(目次)

1. 事業主に課せられたセクハラ措置義務
2. ハラスメントの種類
3. ハラスメントの影響
4. パワハラによる疾病へのプロセス
5. 理学療法士とハラスメント
6. 事例
7. ハラスメント対策
8. 演習

33

1. 事業主に課せられたセクハラ措置義務

- ・2007年10月11日, 厚生労働省令指針として「事業主へのセクハラ防止措置義務」が出ています.
- ・事業主が職場内のセクハラ対策を行うことを義務付けするとともに, 職員に周知徹底することが求められています.
- ・職場の人間関係がまずくなるからと我慢したり, 抗議をしないと, 問題ないと解釈されることもあります.
- ・まずは職場の相談窓口に申し出て問題解決を図ってもらいましょう.
- ・自分が被害者の立場だけでなく, 行為者になることもあり得ます.

34

2. ハラスメントの種類

セクシャル	相手を不愉快にさせる性的言動. 基本的人権や生存権の侵害に至る. 職場環境を悪化させる
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, いじめの総称で雇用にも影響.
モラル	言葉や無視する態度によって人格を傷つける精神的暴力. 嫌がらせや迷惑行為全般を言う.
マタニティ	妊娠して働く女性が職場で受ける嫌がらせ

35

3. ハラスメントの影響

- ・業務を妨げ職場の秩序を乱し職場環境を悪化
- ・職場の人間関係を悪化
- ・度を超えると基本的人権や生存権の侵害に至る
- ・雇用不安を与える
- ・離職の増加
- ・成果や生産性の低下
- ・職員のやる気(モラル)の低下
- ・職員の健康やメンタルヘルスの悪化
- ・訴訟・損害賠償に発展

36

4. ハラスメントによる疾病へのプロセス

第1段階	身体反応, 心臓ドキドキ体の震え 発汗, 胃の不快感
第2段階	心身症状, 頭痛, 不眠, 胃痛, 生理不順, 体重減少(増)
第3段階	うつ病, パニック発作, 適応障害, 神経症



休職, 退職

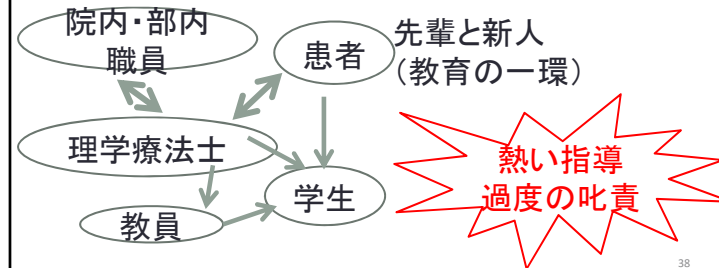
生産性の低下, コストダウン

(株)フォーカスマネジメント 石井亘 講義資料より

5. 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.
(部内における上司, 先輩, 同僚, 部下, 他職種)



6. 熊本で実際に起こった事例

40歳代の男性上司二人は20歳代の部下に対し, 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



推測してみましょう!

- ・同僚を看過した職場のシステム
- ・被害者も訴えなかった
- ・訴える窓口が無かった
- ・上司や同僚の問題意識が低かった
- ・管理者のマネジメント能力が低かった, 放置?

39

7. ハラスメント対策

- ① 組織風土作り
- ② 職員教育
- ③ 人材育成
- ④ 職場の良好な人間関係作り

40

8. 演習) 『あなたは1年目の女性新人理学療法士です。男性指導者に呼吸介助の方法を教える方法を教えてください。』

回答例;

- ・他の男性スタッフにモデルの協力をお願いする。
- ・マネキン人形を使う。
- ・自分がモデルになる時は女性指導者に依頼する。
- ・1対1で個室に入って指導を受ける閉鎖空間を避け、ドアは開けたままで鍵はかけない