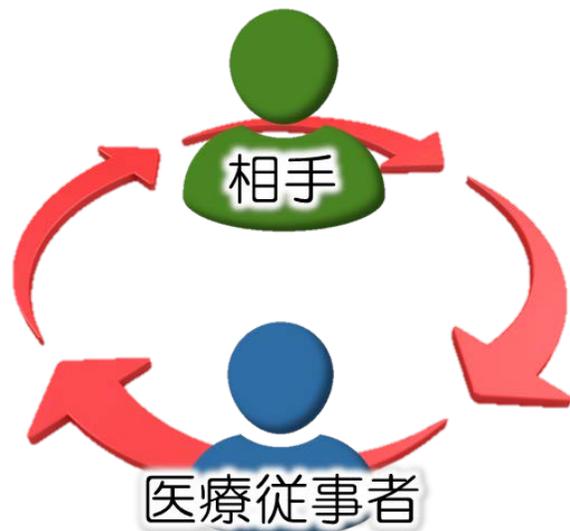


患者に対する接遇について

一般社団法人日本精神科看護協会
業務執行理事 政策企画局局长
草地 仁史

医療従事者が身につけておくべき接遇とは

- 相手（患者、利用者、またはその家族等）を理解し、適切に迎える対応のことです。



よりよい接遇を実践するためには、

挨拶

身だしなみ

表情

態度

言葉づかい

を意識する



- 良い接遇は、患者が安心感や信頼感を得ることに繋がります。
- 医療従事者の思いやりのある態度や配慮は、患者の症状や苦痛を理解し、そのニーズに適切に対応するために不可欠です。
- 患者は医療従事者による適切なケアを求めており、それが回復へのポジティブな影響を与えることがあります。

職業倫理とは

「特定の職業に要請される倫理、または職業人に求められる倫理」のこと。

職業倫理とは、「仕事をする上で、やっていいことといけないことを認識したうえで、その認識に従い行動すること」。

医療従事者の役割と責務

役割：質の高い信頼される医療のための支援を実践し、利用者が心身ともに健やか生活が送れるよう治療とサポートを行う。

責務：「健康増進」「疾病予防」「健康回復」「苦痛緩和」に務めることで、すべての医療従事者が担っている。



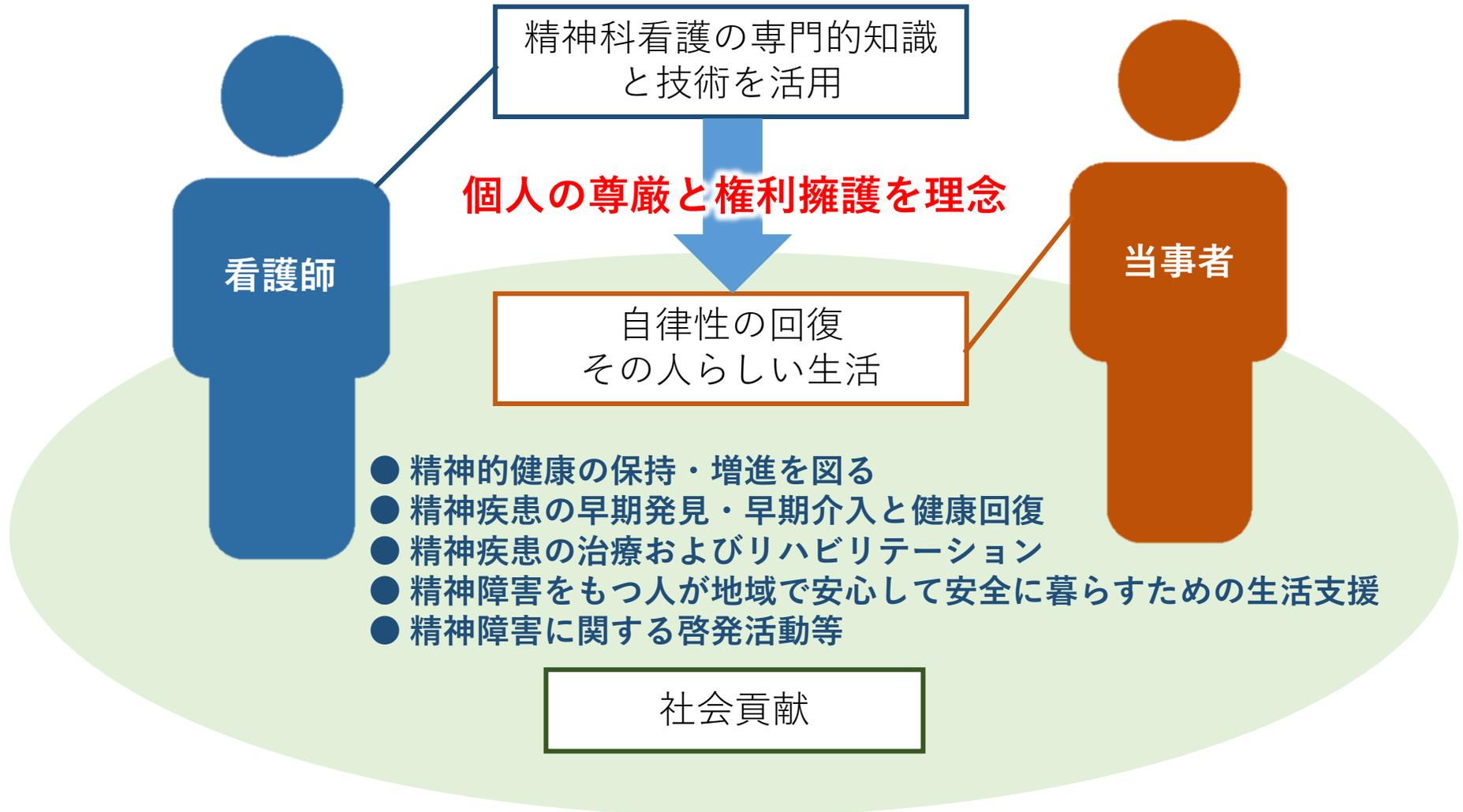
医療従事者と患者との関係における利益は、一方的に患者側にあることを認識しておかなければなりません。



倫理的感性を養い接遇に活かす！

精神科看護職の倫理綱領

精神科看護にかかわるすべての人の『**価値観**』を明示したものの。



精神科看護職の倫理綱領

精神科看護職が遵守すべき事項を。12の指針として明示している。

●人権尊重

●善行

●無危害

●知る権利、自律、
自己決定の尊重

●守秘義務

●自己管理

●人格の陶冶

●継続学習

●看護の探究・発展

●多職種連携

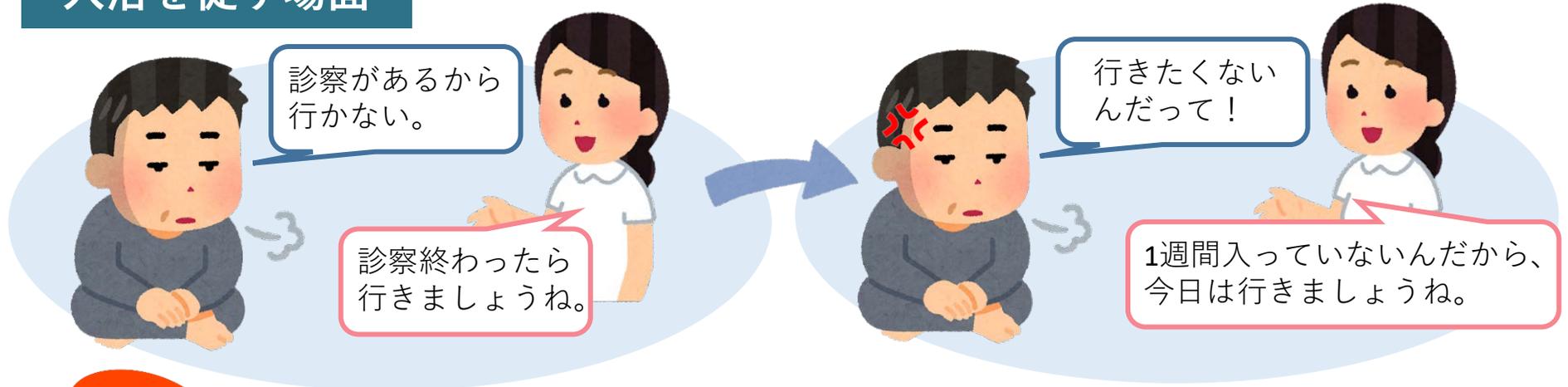
●社会貢献・正義

●法や制度改正等に向け
た政策提言

人権尊重

精神科看護職は、いついかなる時でも、対象となる人々の**基本的人権を尊重し**、個人の**尊厳を傷つけることなく**、**権利を擁護**する。

入浴を促す場面



- 入浴することは誰のニーズなのでしょう。
→ 丁寧な対応であっても、支援者本位にならないように注意が必要。
- 患者はなぜイライラした反応をしたのでしょうか
→ 今この時点のニーズをくみ取ろうとすれば、双方の反応が変わります。

講義内容のまとめ

- ◆ 医療従事者にとっての接遇は、社会的な責務を果たすための大切な能力の一つである。
- ◆ 患者は医療従事者による適切なケアを求めており、それが回復へのポジティブな影響を与えることがある。
- ◆ 接遇の基本は、挨拶・身だしなみ・表情・態度・言葉遣いの5原則を常に意識して、自己チェックを習慣にすること。
- ◆ 倫理的感性は、応対能力そのものを向上させる大きな要因となる。
- ◆ 倫理綱領や指針に基づいた接遇能力は、臨床現場の実情に照らし合わせることで、技術として養うことができる。

参 考 资 料

挨拶

社会的なつながりの構築

挨拶は相手との初めての接触や出会いにおいて、友好的な関係を築くための重要な第一歩です。適切な挨拶を行うことで、相手に対する敬意や関心を示すことができます。これにより、相手との間に信頼や共感が生まれ、良好な人間関係を築くことができます。

コミュニケーションの円滑化

挨拶はコミュニケーションの円滑さを高める効果があります。相手との距離感や関係性を調節する役割を果たすことができます。また、挨拶は会話のきっかけや話題提供にもなります。例えば、「おはようございます」という挨拶は、朝の時間帯における共通の話題として利用され、会話の入り口をスムーズにする効果があります。

印象形成

挨拶は相手に対する印象を左右する重要な要素です。初対面の相手に対して丁寧な挨拶を行うことで、自分自身の礼儀正しさや親しみやすさをアピールすることができます。一方、無礼な態度や挨拶の欠如は、相手に不快感や嫌悪感を与え、否定的な印象を与えてしまう可能性があります。

身だしなみ

清潔感

清潔感はどここの職場でも大切にされています。また「清潔にしている・清潔を心がけている」と「清潔に見える」は別のものです。清潔感とは後者の「清潔に見える」といった第三者の視点を指すこととなります。髪の毛や髭・服装のシワや汚れ・身体の衛生面や匂いなどが、身だしなみにおける清潔感を現すものとなります。

機能性

どんなに清潔感を意識して身だしなみを整えた場合にも、動きづらさがあると働く上での違和感へと繋がります。患者をケアする側の医療従事者が違和感を感じながら作業していると、相手に不快感を与えてしまう可能性も高まります。医療接遇における身だしなみでは特に、機能性を考慮する必要性も求められます。

調和

身だしなみは、TPOに合せた身なりをすることが大切にされています。元々は「時間・場所・場合に適した身なり」を現す用語としてアパレルブランドから登場した言葉ですが、近年は、態度やマナーなど幅広い場所で使われるようになりました。

またアクセサリを装着するなど、患者と接する場合に、肌や患部を傷つけないよう配慮が大切な身だしなみとなります。

表情

人は表情からさまざまな感情を読み取ります。たとえ言葉に出さなくても、表情には自分の感情が反映されやすいので、常に意識することが必要です。穏やかな表情は、相手に安心感や信頼感を与えます。眉間にしわを寄せていたり無表情だったりすると、患者に不信感や嫌悪感を抱かれてしまうこともあります。

態度

表情と同じように、人は態度からも多くの感情を読み取ります。患者の話をする際には、相手に体と視線を向け、背筋を伸ばした姿勢を保つように心がけましょう。忙しい時などは無意識に自分の感情が態度に表れてしまうことも多いため、腕や脚を組む・貧乏ゆすり・ペンを繰り返してカチカチ音をさせて押す・時計をチラチラ見る・爪や髪の毛をいじるなど、自分のクセにも注意しましょう。

言葉づかい

言葉遣いは医療接遇において、重要な要素です。適切な敬語を使うことはもちろん、相手に分かりやすく伝える言葉を選ぶことが求められます。時々、高齢の患者さんに敬語を使わず、友達口調で会話する医療従事者を目にしますが、それは望ましくありません。相手を敬って、状況に合わせた言葉遣いをするように心掛けましょう。

精神科看護職の倫理綱領 改正版

一般社団法人日本精神科看護協会

(前文)

精神科看護職は、精神的健康について援助を必要としているすべての人々を対象として、精神科看護の専門的知識と技術を活用し、自律性の回復と、その人らしい生活を営めるよう支援することをめざす。この援助・支援は、個人の尊厳と権利擁護を理念として行われなければならない。

また、精神科看護では、精神的健康の保持・増進を図るほか、精神疾患の早期発見・早期介入と健康回復、精神疾患の治療およびリハビリテーション、精神障害をもつ人が地域で安心して安全に暮らすための生活支援、精神障害に関する啓発活動等を行うことを通して、社会に貢献することも求められている。

精神科看護は、このような多様な領域での実践や研究を基盤に政策提言を行うことで、すべての人々の精神保健の充実、向上に寄与するものでなければならない。

人は本来、生命、自由および幸福追求に対する権利、その他の人権を有し、個人として尊重されるべき存在であり、障害や疾病、文化的背景・価値観・信条等により制約を受けることなく、敬意がこめられた看護を受ける権利がある。

しかし、精神科医療では、非自発的入院や、隔離・身体拘束などの行動制限が法律に規定されていることからわかる通り、人権の制限を行わざるを得ない状況が生じる場合もある。そのため、精神科看護職は、安心・安全な医療の提供や医療の質を保障することに加えて、対象となる人々を個人として尊重し、治療・看護のあらゆる局面においてアドボケートとしての役割を担わなければならないという強い自覚が必要である。

本倫理綱領は、精神科看護職一人ひとりが自らを律し、かつ所属する組織が自浄能力を発揮して、精神科看護の質を維持・向上させるための看護実践の際の指針として作成された。また、精神科看護職の責任を明示し、精神科看護職を社会的存在として正当に評価してもらうための社会への意思表示でもある。

1. 本倫理綱領の「精神科看護職」は、精神科看護の現場（対象となる人々がいるところ全て）で働くものすべてを指す
2. ここでの「人」とは、国籍や人種、民族等を問わず、精神科看護を必要としているすべての人を指す
3. 対象となる人々のためにその権利を代弁・擁護して、権利を実現させるための代弁者・擁護者を指す

精神科看護職の倫理規定（12の指針） 一部抜粋

1. 人権尊重

精神科看護職は、いついかなる時でも、対象となる人々の基本的人権を尊重し、個人の尊厳を傷つけることなく、権利を擁護する。

1-1 人としての尊重と権利の擁護

精神科看護職は、対象となる人々が納得できる最適な治療と、満足できる看護を受け、その人らしい生活を営むために、個人の権利を擁護する役割を果たさなければならない。

1-2 専門職としての相互の責務

精神科看護職は、同じ看護の専門職同士が協働して業務にあたり、一方で、非倫理的行為を察知・発見した場合には、被害に遭っている人の権利を擁護するために専門職として相互にアドボケイトとして行動する。

1-3 倫理的な組織文化の構築

組織は、対象となる人々の尊厳と権利を守るため、自らの文化を他の組織の文化と比較する機会をもつよう努め、非倫理的行為の告発に対しては、真摯に受け止めて対応する姿勢をもち、組織文化の醸成に尽力する。

2. 善行

精神科看護職は、対象となる人々の自己決定を尊重しつつ、最善の利益に基づいて共に考え、最善と思われる看護を提供する。対象となる人々の求める看護と提供されている看護が一致しない場合においても、より望ましい看護を提供するために、人間性や生活、病状、背景等を考慮し、対象となる人々とのパートナーシップを高めながら、最善の利益に基づいて納得のいくまで何度でも話し合っ、再考する。

3. 無危害

精神科看護職は、対象となる人々に、危害を及ぼしてはならない。また、危害が及ぶのを防ぎアドボケイトとして行動する。

3-1 危害を及ぼさない責務

倫理的感性を磨く努力を途切れることなく行い、常に対象となる人々の人権を尊重する行動をとらなければならない。また、看護職各々が自覚し、より倫理的な組織文化を育んでいかななければならない。

3-2 危害が及ぶのを防ぐ責務

対象となる人々が暴力および虐待、搾取などの危害にさらされる、あるいはその可能性がある場合には、その人々を保護し、安全に過ごせるよう進んでアドボケイトの役割を果たす。

3-3 行動制限に関する責務

精神科看護職は、行動制限を回避できるような看護の提供に努めなければならない。やむを得ず行動制限を実施することとなった場合には、どうしたら早く行動制限を解除できるのかを検討し、行動制限中は、基本的欲求を満たせるよう個別の看護を提供し、二次的な身体的障害等の不利益が生じないように努める。

4. 知る権利、自律、自己決定の尊重

精神科看護職は、対象となる人々の知る権利を尊重し、説明責任を果たすとともに、意思形成、意思決定を支援する。

4-1 知る権利の尊重と説明責任

自傷他害の危険があり、医師の指示により非自発的な入院になった場合、あるいは病状によってその場での説明に同意がとれない場合であっても、対象となる人々の状態とタイミングをみて、理解が得られるまで説明を行わなければならない。

4-2 意思形成、意思決定の支援

精神科看護職は、対象となる人々が自分の状況等を十分に理解した上で、自律して治療等に関する意思形成、意思決定ができるよう支援する。また、対象となる人々には、「医療を受けることを選択しない権利」もあることを鑑み、医療やリハビリをどのように受けるかについても、個人の意思が尊重されるよう努めなければならない。

4-3 非自発的入院

精神保健及び精神障害者福祉に関する法律による非自発的入院のように、本人の意思を尊重しないという例外的な場合もあるが、そのような状態においても本人の理解が得られるように説明をしなければならない。

5. 守秘義務

精神科看護職は、職務上知り得た情報に関する守秘義務を遵守し、個人情報保護を確保する。

5-1 合目的的情報収集と使用

情報は、目的や必要性に応じて収集されるべきものであり、対象となる人々が自己で判断して提供できるようにすることが望ましい。その際に、あくまでも看護の提供に必要な情報のみを収集するよう心がけ、対象となる人の負担に配慮する。また、興味本位で深層まで踏み込んではいない。

5-2 個人の情報や尊厳の尊重

対象となる人々や、その関係者の肖像権、著作権、知的財産権などを侵害してはならない。また、対象となる人々について、職業上知り得た秘密は守り、許可なく情報を発信してはならない。

6. 自己管理

精神科看護職は、看護を提供するうえで必要な自分自身の体調管理を行い、自己の意思で感情、思考、行動を制御できる状態を保つよう努力する。

6-1 体調管理

従来、精神科において倫理的問題として明るみに出るケースでは、精神科看護職自身の心身の状態や職場環境が必ずしも良好に保たれていないことが要因の1つとして挙げられる。そのため精神科看護職は、専門職としての役割を果たすことができるよう、自分自身の心身の健康を整えるよう努めなければならない。

6-2 組織としての対応

組織は、職員が安心して働くことができ、各々の体調を整える上で必要な労働環境の整備を行う必要がある。

7. 人格の陶冶

精神科看護職は、専門職としての使命と責任を自覚し、自己の仕事として誇りあるものとするために、看護職として日々の行動の是非をわきまえて、品格ある言葉遣いや態度をとるように心がけ、社会の信頼と期待に応えられるよう良識ある態度を示す。

8. 継続学習

精神科看護職は、多様化する人々のこころの健康上のニーズに応えるために、自分自身の看護実践と、その結果に責任を負う立場にある専門職として、生涯継続して学ぶ責務があることを心に刻み、計画的にたゆみなく日々研鑽に励み、自身の能力の維持・開発に努める。

9. 看護の探究・発展

精神科看護職は、より質の高い看護が提供できるよう、日々の実践や研究等により得られた最新の知見を活用するとともに、新たな専門的知識・技術の開発に努め、精神科看護の発展に貢献する。

10. 多職種連携

精神科看護職は、対象となる人々が、その人らしく地域で生活できるよう、当事者、および家族とそれらの団体、他の専門職・各種団体との連携を図り、個人では達成できないことを達成できるよう力を集めて取り組む。

11. 社会貢献・正義

精神科看護職は、対象となる人々が地域社会の一員としてその尊厳が守られ、安心して生活が送れるような地域社会づくりに力を尽くし、障害等の種類や有無を問わず、誰もが差別なく受け入れられ、安心して暮らせる社会の実現に貢献する。

12. 法や制度改正等に向けた政策提言

精神科看護職は、専門職能人として社会の要請に応えられるよう、専門職組織を通じて対象となる人々の権利擁護や、精神科看護の水準向上、価値の発展のために政策提言等を行い、よりよい制度の確立に貢献する。

精神科看護職の倫理教育に関する普及・啓発活動

本冊子は、実践のなかで倫理を絶えず意識し、倫理的感受性を高めるための「モヤモヤMEMO」と、「精神科看護職の倫理綱領」で構成しています。

提供：一般社団法人日本精神科看護協会

point

- いかなるときも、対象となる人々の人権、尊厳を守る「アドボケート」の立場と役割がある。
- 対人援助職として対象者との相互関係をより重視する「パートナーシップ」を意識する。
- 倫理的行動は個人の責務だけではなく、所属する組織全体が倫理的感性を育み、倫理的課題に向けて尽力する「組織の自浄作用」が求められる。
- 倫理綱領は、精神科看護職の倫理観、道徳観に影響を与える「組織文化」の醸成に注目したものである。



No.	日付	できごと	関連指針	モヤモヤ%
1	9/1	午前3時すぎにAさんが睡眠薬の追加をもらいに来たが、もう朝だから渡さなかった	1-1.2 3-1. 4-1.2	80%
2	9/2	車イスでホールにいたBさんが横になりたと言っていたが「リハビリだから」と座ってもらった	2 3-3?	50%
3	9/3	同僚Cさんの患者さんに対する強い口調が気になったが黙認してしま	1-2	75%

(モヤモヤ%の高いできごとを振り返り、気づきを書いてみよう)

- ④ 1について：3時に飲むと昼夜逆転になるかも心配で渡さなかったけど、本人の思いを聴いて話し合えたらよかったのかな？ 皆はどうしているのかな？