



職員全体勉強会

日時: 2026年5月20日(水)

5月は

接遇・ハラスメント


講師: 木下病院 総看護師長 斉藤ゆかり



今回は、私たちの病院の“空気”をつくるうえで欠かせない大切なテーマ。研修の目的は、患者さん・ご家族・そして職員が安心して過ごせる医療環境をつくること。そのために、接遇とハラスメント防止についての共通理解を深め、誰もが尊重される職場文化を育てることを目指していく。そして今日の学びを、明日からの行動に落とし込んで実践していただくことを期待する。小さな一歩でも、積み重ねることで職場全体の安心感につながる

1. 接遇

1) 「病院の理念」がとても重要

“質の高い医療”	確かな知識や技術、そして正しい判断があって初めて実現
“安らぎのあるケア”	態度や言葉づかい、表情、そして身だしなみといった、私たちの普段のふるまいから生まれる
 技術の前にまず、態度から！	

- 接遇というのは、理念を実現するための特別な取り組みではなく、毎日の行動そのもの
- 医療は**専門職**。と同時に**サービス業の側面**も強い仕事

➤ 「なぜ身だしなみが大事なのか？」

- 「この人に任せて大丈夫？」という不安につながる
- クレーム・カスハラが増加
- チームの緊張感が下がる
- 安全文化の崩れにつながる

- 身だしなみは「自分のため」ではなく、患者さんの安心のために整えるもの
- 第一印象は3秒で決まる
- 「自分はどう見られているか」ではなく、“患者さんがどう感じているか”を基準に一つひとつの行動を見直す



接遇は単なるマナーではなく、**接遇は安全文化の入り口!**

2) 倫理綱領について

- 倫理綱領は、専門職としてどんな姿勢で仕事をするべきか、どんな態度で患者さんに向き合うべきかを示した**“職業倫理の指針”**です。
- すべての医療専門職に倫理綱領がありますが、どの医療職種にも共通しているのは、「職業人としての品位を保つ」「誠実である」「患者さんの尊厳を守る」「社会からの信頼に応える」という姿勢です。

つまり、接遇とは、医療専門職としての倫理を日常で実践する行動です。

2. ハラスメント

1) ハラスメントには パワハラ・モラハラ・セクハラ・カスハラなど、さまざまな種類があります。

- ハラスメントは、“個人の問題”ではなく“職場の問題”
- 周囲の行動が安全文化をつくる

★周囲の人ができること

- ・見て見ぬふりをしない
- ・気づいたら、まずは、“声かける”
- ・本人の話否定せずに聞く
- ・一人で抱え込ませない
- ・必要に応じて上司・委員会につなぐ



講師が趣味で作成中の鉢植え

➤ **パワハラ危険度チェック やってみよう!**

- ・あなたの言動であてはまるものに心の中でチェックしてみてください
- ・「1 つでも当てはまれば“パワハラ予備軍”です」

パワハラ危険度チェック

- ① 「忙しいから仕方ない…とつい思いがちなんですが、これを続けてしまうと威圧”や“無視”と受け取られてしまいます。」
- ② 「言葉がなくても、態度だけでパワハラと判断されることがあります。」
- ③ 「“普通はこうでしょ?” という言い方は、相手の人格を否定されたように感じさせる強い圧になります。」
- ④ 「不公平な扱いは、パワハラの典型例です。」
- ⑤ 「人前で指摘すると、パワハラと判断される可能性が一気に高くなります。」
- ⑥ 「指導のつもりでも、放置してしまうと“孤立させられている”と受け取られることがあります。」
- ⑦ 「“排除する”ような関わり方は、パワハラの代表的な行為です。」
- ⑧ 「冗談でも、人格に触れる言葉はアウトです。」

➤ グレーゾーンの判断

- ①まず 相手がどう受け取ったか。
- ②特定の人に続いているか
- ③業務上必要な範囲を超えていないか



この3つを押さえておく
「これパワハラかな…」と迷
う場面でも落ち着いて判断

3. まとめ

➤ 最後に、ナイチンゲールの「看護覚え書」の第13章“病人の観察”を紹介

- **観察**は看護師の仕事の要。 視覚・聴覚・触覚・嗅覚を使って患者さんの変化を捉える。**“気づく力”**と**“先回りする姿勢”**はとても大切。観察の習慣が身につくということは、相手を丁寧にみる・聴く・感じ取るという**接遇の基本**ができていているということ。つまり、**観察力は接遇の土台**でもあると、力強く紹介し研修を修了する。