

診療放射線技師の 接遇ガイドライン

- セクシュアルハラスメント防止に向けた提案 -



社団法人 神奈川県放射線技師会

発刊にあたり

病院における接遇は医療サ - ビスの一環であり、特に窓口における接遇は、その病院の患者さんをはじめとする来院者に対する基本姿勢の表れであると言われていています。病院窓口では、まず心安く声を掛けられる雰囲気作りがなされ、適度な礼をもって接する必要があります。このために担当職員や案内係の配置状況、言葉遣い、身だしなみ等が患者さんへの基本的対応姿勢として捉えられ病院職員の接遇教育の重要性が認識されています。

また患者さんは、自らの健康と医療に関して必要な説明を受け理解した上で、検査やその他の医療行為を受ける、選択する、あるいは拒否する権利を有するので、説明と同意に関する手順の確立も重要です。この様に病院機能評価機構では患者の権利を尊重することで医療二 - ズへの理解と対応を深めることにつながり、より効果的な患者さんのケアに貢献することを考えています。

この様な背景の中、(社)神奈川県放射線技師会では「診療放射線技師の接遇ガイドライン」 - セクシュアルハラスメント防止に向けた提案 - を作成いたしました。

会員の皆様には、患者さんからより深く信頼を得るために活用して頂くことを期待致します。

社団法人 神奈川県放射線技師会
会長 早瀬 武雄

目 次

ページ

発刊にあたり

1 . 背景	1
2 . 診療放射線技師と接遇	3
3 . 技師の接遇とセクシュアルハラスメント	5
4 . 技師部門での患者接遇	6
(1) 接遇実践のポイント	6
(2) 接遇と患者心理	7
(3) 受付及び周辺	9
(4) 検査室及び周辺	11
(5) 患者さんに接する基本的な事項	15
5 . セクシュアルハラスメント防止のための心構え	17
6 . あとがき	19
参考文献	20

1 . 背景

日本の医療の現場に「患者サービス・接遇」という言葉が登場した1987年当時、厚生省に21世紀に向けた医療のあり方を探る目的で「国民医療総合対策本部」が設置されて4つの方向性が示されました。

その1つ「患者サービスの向上」の中に「接遇」という言葉が随所に使われています。このことは、医療界が患者さんに対して「してあげる」というかつての姿勢を自ら反省し、患者さんをお客さまと遇してより快適な気持ちで「受けていただく」という姿勢に転換しようとする動き、「患者さんの立場に立った医療へ」という意識変革の大きなうねりの中から生まれてきた姿勢の表れといえます。また、1989年には厚生省健康政策局長の私的諮問機関「患者サービスの在り方に関する懇談会」において報告書と「患者サービスガイドライン」が発表されています。

報告書では、『専門技術的なサービスについては医療技術の進歩等により著しく向上してきたが、情報提供や患者の快適性や利便性に配慮したサービスについては必ずしも十分な配慮がなされてきたとは言いがたい』と快適性の欠如を指摘し、向上すべき患者サービスの範囲を「患者・家族への情報提供」「患者が医療機関を選択し、受診し、入院するといった過程で受けるサービスのうち、患者の快適性や

利便性に配慮したサービス」としています。

そして「患者サービスガイドライン」には「医療従事者やその他の職員の接遇について」の項が設けられ『患者の身体的・精神的苦痛を軽減し、傷病に立ち向かう意欲をわき立たせるには、言葉づかい、服装をはじめとして患者心理に十分配慮した接遇が不可欠である』と明確に「接遇」の重要性が提示されています。



2 . 診療放射線技師と接遇

接遇が登場してから20年近い年月を経た現在でもなお、診療放射線技師（以下：「技師」と略す）部門に限らず全部門共通の接遇で患者さんから多く出される苦情は、

- 1) 言葉づかい・態度がわるい
- 2) 事務的・機械的で冷たい
- 3) あいさつ・笑顔がない

の3点に集約されるといわれています。

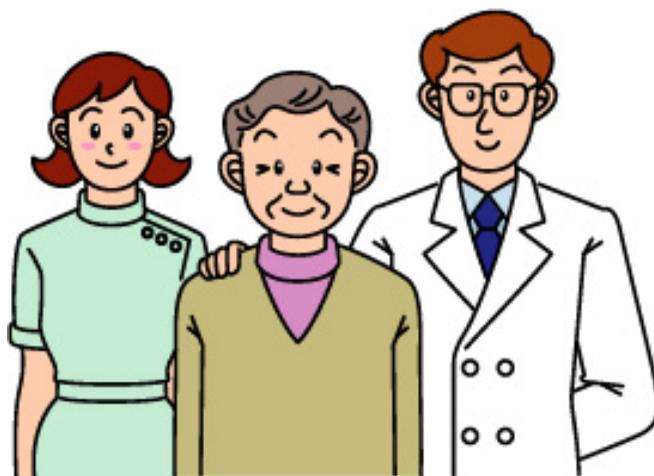
先の報告書によるサービスの情報提供は、現在では患者さん（受診形態には、検診・ドッグなどの様々な形態があるがここでは以下：「患者さん」と呼ぶ）への『説明を受けた上での同意』というインフォームドコンセント、診療後その経過に対する情報開示等が代表例と思われます。快適性・利便性を配慮したサービス面とは、受診する際の患者心理に配慮された環境作りに比重がかかる内容ではないかと思われます。

何らかの症状で不安をもって医療機関を訪れる心理的に弱い立場にある患者さんへの気配りを大切にし、患者さんに不快感や精神的苦痛を増長させない環境を保つことが技師として、医療人の一員として必要なことではないかと思えます。

検査に対する専門知識・技術の研鑽は当然のことですが患者さんから検査の内容等について尋ねられた場合、担当する技師として応えられる範囲を予め掌握しておく事も大切なことであると思います。

診療の妨げにならない対応ができるように患者情報を知る事も大切であり、知り得た情報を守秘する義務を負う事を認識して下さい。

その上で適切な接遇を心掛けるようにしましょう。



3．技師の接遇とセクシュアルハラスメント

一般的に取り上げられるセクシュアルハラスメント（以下：「セクハラ」と略す）は、職場において行なわれる性的な言動に対する当該職員の対応によりその労働条件につき不利益を受けること、またはその性的な言動により当該職員の就業環境が害されることと定義され、セクハラ防止とは職場において職員間で性別を問わず誰もが等しく個人として尊重される環境で十分な勤務能力の発揮と業務の円滑な運営が確保されることを目的としています。

『診療放射線技師の接遇ガイドライン』は、一般的なセクハラとその防止への目的は既に認識されていることを前提とし、医療機関を訪れる患者さんおよびその家族などを対象に、誰もが等しく個人として尊重され、不快感・屈辱感や心理的・肉体的苦痛などを受けない環境で受診していただくにはどのような姿勢で接すれば良いか、またセクハラと思われぬような姿勢はどのようなことなのかを、検証しながらセクハラ防止に向けた技師の接遇を提案するものです。

技師の業務は必要に応じて患者さんの身体に接触、または遠隔操作のように言葉だけで患者さんの体位変換などを指示する場合が多く、身体への接触の必要性和事前の同意、遠隔操作における指示のしかたなどに適切さを欠くと、一般社会的にセクハラと捉えられる要素が多く含まれている環境での業務といえます。

4 . 技師部門での患者接遇

患者さんが当該科受付にみえてから検査を終了して次に移動する間の対応のあり方を提案します。1)～5)のこれらはセクハラに直結するとは思われない事例も多く含まれていますが、何らかの症状を有して不安をもって訪れる弱い立場にある患者さんへの気配りを大切にし、患者さんに不快感を増長させない環境を作るにはこれらの事に留意し、繰り返し検証することがセクハラを発生させない素地ではないかということで列挙します。

(各項目の . . . の順番は整理上の符号で、優先順位ではありません)

(1) 接遇実践のポイント

笑顔 (ほほえみ)。

身だしなみ。

相手を受け入れる姿勢を示す。

相手に注意を払い、関心を示す。

視線を合わせて話す。

相手の表情・言葉・行動などの態度に反応を示す。

話ははっきり分り易く、相手のテンポに併せて話す。

～ 項目の実践に対し、余裕を感じさせる冷静な態度で接するよう留意する。



(2) 接遇と患者心理

接遇の違いによる患者心理フローチャートの1例

(適切な接遇を受けた患者さんの心理)

患者さんおよびその家族を思いやる応対

患者さんは不安感などが軽減される

患者さんは検査中も能動的な姿勢を示す

患者さんは技師に対して信頼感情を育む

患者さんから「ありがとうございました」が聞ける



(不適切な接遇を受けた患者さんの心理)

患者さんおよびその家族に不遜な応対

患者さんは不安感・不快感・屈辱感を抱く

患者さんは検査中も些細な事まで気になりだす

患者さんは検査の成否に関わらず技師に不信感情を抱く

患者さんは技師から心理的・肉体的苦痛を受けたと思う

患者さんから投書などのクレームに発展



(3) 受付及び周辺

患者さんへの当該部門第一印象の場所です。
充分注意して下さい。

私語や笑い声は慎み、患者さんをお待ちする姿勢を保つ。

患者さんがみえたら、顔を見てハキハキと対応しながら
氏名、目的を確認する。

確認後、検査開始までの手順を明確に伝える。
(待合いで腰掛けてお待ちいただく・検査室を教えるなど)

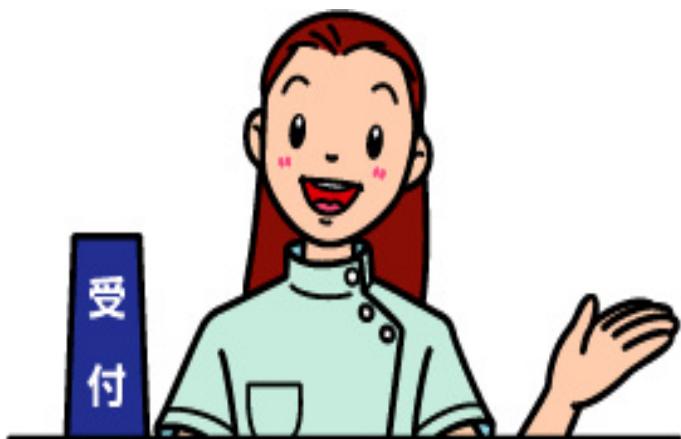
患者さんの質問には、丁寧に受け答えする。

検査を終えた患者さんには、次の行動を正確に伝える。

電話対応は不必要な高声ではなく、適切に且つ簡潔に行う。

受付には必要以上の人員を置かない。

患者さんの情報は、待合まで聞えないよう留意する。



ポイント

受付職員の私的な会話や、高笑いが聞えるような受付は、患者さんにとって声を掛けにくいものです。

また、多忙のあまり意識しないうちに声を荒げている受付の状況も同様に、患者さんにとって声をかけにくいものです。

『すみません』『よろしいでしょうか』といった、患者さんが萎縮または躊躇しながら尋ねる状況が発生しないように、患者さんがみえたら受付職員から『どうしましたか』などと、先に声をかける環境作りを心掛けましょう。

(4) 検査室及び周辺

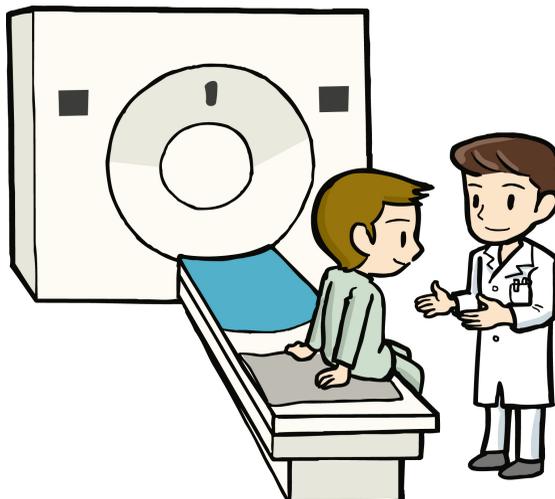
患者さんは不安な心理状況にあります。

安心し、信頼される態度で対応する。

呼び入れる際は患者さんの氏名（フルネ - ム）で呼び、入室後に再度確認する。

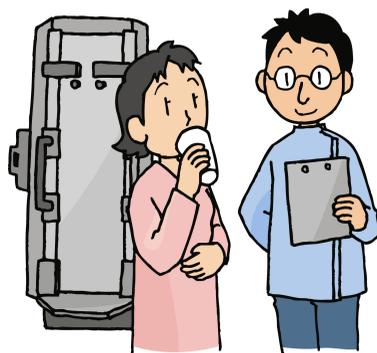
検査目的部位を確認する。

検査を開始する前に、検査内容・所要時間・注意事項など分りやすく説明する。



脱衣を要する場合は、理由を説明し必要最小限に止める。

検査衣への着替えを要する場合は、清潔な検査衣を提供する。



患者さんに体位変換を指示する場合は、わかり易い言葉で依頼形を使用する。

体位・位置決め等で患者さんの身体に触れるときは、事前に同意を得てから行なう。
または、患者さん自身に必要な位置を手指で指していただく。

患者さんに体位変換方向を手指で指す場合は、手掌を広げ手全体で指す。

検査中、時々患者さんに声をかけ、動作や容態には十分に注意を払う。

検査中は、担当者と補助の人以外は検査室に出入りしない。

患者さんからの質問には、丁寧に受け答えする。

更衣室を覗くような行為はしない。

検査室内の様子は、操作室側通路を通る人から覗かれないようにする。

検査室内及び検査室周辺では、私語や笑い声は慎む。

検査室内・撮影台・枕などは整理整頓し、清潔を保つ。

撮影台・枕等は、アルコールガーゼなどで使用の都度汚れを拭き取る。

検査終了時には「おだいじに」などと必ず声を掛け、次の行動を正確に伝える。

検査室の照明の照度に注意を払う。



検査毎に手洗いを行なう。



ポイント

検査室内での対応は患者さん一人一人、異なる状況が常に発生すると思います。異なる中において、統一できる対応については検討し、実践するようにしましょう。

脱衣について、患者さんから『この前は脱がないで、このまま撮ってもらいましたよ』といった経験をされた方はいませんか。

検査マニュアルを用意されている場合は、マニュアルの中に検査部位に応じた脱衣の範囲及び、脱衣を要する衣類の種類といった内容も含めて、検討されてはいかがでしょうか。

必要に応じて身体に触れる場合の患者さんへの声の掛け方なども共通した対応が望ましいと思います。

(5) 患者さんに接する基本的な事項

患者さんに関する容姿、振る舞いなどを話題にしない。

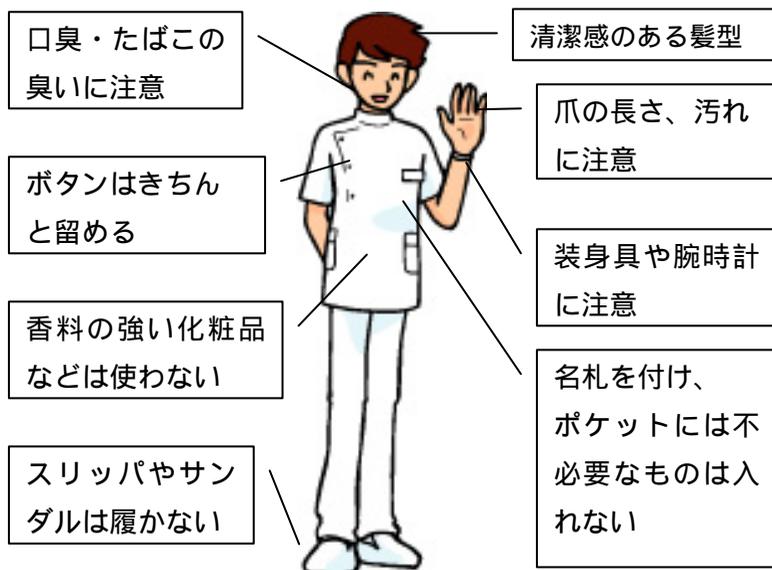
知り得る患者さんの個人情報には守秘義務があり、診療上以外では利用しない。

自分の名札を付け、身分の提示をする。

身だしなみは次の点に留意する。

- ・ 清潔に見えること。
- ・ 機能的で作業しやすいこと。
- ・ 安全の為、胸ポケットなどに雑多なものを差し込まない。
- ・ 診療衣のボタンなどは、きちんと留める。
- ・ 装身具はできるだけシンプルに、目立たないようにする。
- ・ 装身具で傷つけたりしないように留意する。
- ・ 爪の長さ、汚れに注意する。
- ・ 履物は踵を潰したりしないで、きちんと履く。
- ・ スリッパ・サンダルは履かない。
- ・ 口臭・タバコの臭いなどには注意を払う。
- ・ 香料の強い化粧品などは使用しない。

第一印象は身だしなみから



ポイント

表現の自由は誰でも持つ事の出来る権利です。

しかし、自由を追求するあまり周囲に不愉快な感情が発生していませんか？

身だしなみは患者さんの視覚に入る第一印象です。

患者さんからの好印象を保つよう、職員同士で互いに日頃から留意し、気付いたときは互いに教えてあげられる環境作りを心掛けましょう。

5. セクシュアルハラスメント防止のための心構え

(日放技資料参照)

患者さんへの接遇を検討する事がセクハラ防止に効果的な取り組みであるとして具体例を列挙してきましたが、性に関する言動の受け止め方には個人差のほか、性別、年齢、立場等によってもかなり開きがあると考えられます。

また、患者さんには長期療養されている方、何度も検査に見えられている方、初めての方、救急搬送された方などと多種多様な方がいらっしゃるために同じような対応をしても、その行為がセクハラになるかどうかの判断は受け手の受け止め方により変化します。そのため、次の点に留意して下さい。

患者さんに対し、この程度なら許されるだろうという勝手な思い込みをしないこと。



患者さんと親しいから良好な人間関係にあるという勝手に思い込みをしないこと。

特に長期療養されている方、何度も検査に見えられて顔見知りになった方にはこの程度なら許されるだろう、良好な親しい関係であるといった思い込みが生じやすいので言動、行為には留意しましょう。

患者さんに親しさを表すつもりの軽い行動であっても相手は不快と感じる場合があるということ。

おじいさん・おばあさん・おじさん・おばさん・僕・坊や・お嬢さんなどの人格を認めない呼び掛けは、患者さんの身内やその周囲の方々が使用できる呼び方です。患者さんへの呼び掛けは、正確な氏名で行なうようにしましょう。



常に立場を考え、理性をもって接すること。

患者さんと検査室内で1対1になる機会は、合理的な理由がない限りできるだけ避けるか、1対1が避けられない場合でも、理性をもって対応してください。また、脱衣を必要とする検査、女性患者特有の検査などについても十分な配慮が必要です。（例：乳腺撮影など）

6 . あとがき

今回は、患者さんに接する診療放射線技師の立場からの
接遇ガイドラインを提案するに止めます。セクハラが発生
した場合を想定した施設としての対応委員会などの設置に
ついては、それぞれの職場で検討して下さい。

最後に、患者さんへのセクハラ防止については、何度も
繰り返しますが、列挙したこれらを含め、技師の誠実な態
度、丁寧な言葉づかい、十分な説明、清潔な服装と身だし
なみ、患者さんへの気配りを持って接することが効果的な
対応となるのではないかと思います。

(自分自身・家族・親戚の方が受診した場合に置き換えて
考えることも効果的だと思います。)

今回の提案が患者さんへのセクハラ防止に向けた接遇の
あり方・心構えについて職場で検証していただく端緒とな
り、被害者・加害者の発生を未然に防止する一助となれば
幸いです。

追記：平成17年4月1日より『個人情報保護法』が施行
されました。

私達が業務上で知り得る診療情報と『個人情報保護法』
との関係・接遇の在り方はどうか・セクハラとプライバシー
は・等々、今後どのように展開されるのか、今回の提
案に対するご意見を含め、お気付きのことを技師会事務所
までFAX等で教えて頂けたら幸いです。

参考文献

- 1) 雨宮 恵美：患者接遇の心と技術
株式会社 保健・医療・福祉サ - ビス研究会

- 2) 日本放射線技師会雑誌：より良い職場環境を求めて
セクシュアル・ハラスメントの防止について
(社)日本放射線技師会
第47巻 第10号(第573号)





発行日：平成18年1月13日

発行責任者：早瀬 武雄

編集：厚生委員会・他
山崎 尚人・千田 久治・松枝 由美
泉 和弥・平林 公二・武笠 祐士
橋本 輝美・荒田 光俊
協力：小笠原 比呂子
編集委員会

発行所：社団法人 神奈川県放射線技師会

事務所：〒231-0033
神奈川県横浜市中区長者町4丁目9番地
ストーク伊勢佐木1番館 501号室
TEL 045-681-7573
FAX 045-681-7578
URL : <http://kart21.umin.jp/>
E-mail: kart501@soleil.ocn.ne.jp