

東京都病院学会 モンスターペイシエントに 変身させないために ～患者対応のポイント～



株式会社 ウィ・キャン
濱川 博招
2025年2月23日

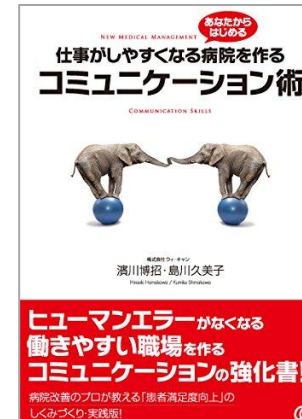
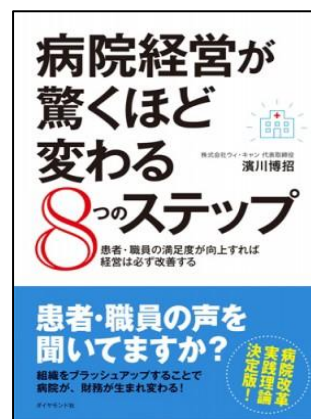
会社概要

設 立	2002年4月
資 本 金	49,625千円
会 社 U R L	https://www.wcan.co.jp/
所 在 地	東京都港区新橋6-9-2 新橋第一ビル本館7階 代表取締役：濱川博招 電話：03-6432-0080
事 業 内 容	自治体向け医療従事者からの相談窓口運営／医師会向け電話サポートサービス（DFS） 医療機関向け経営改善サポート／クレームからみた業務改善の提案実施 医療機関向け研修「患者応対塾」の実施（年間約800名参加） 患者満足度調査・職員満足度調査 AIによるクレーム相談 労働者派遣事業（派13-040635）有料職業紹介事業（13-コ-300018） 登録支援機関（24登-000152）
主 要 取 引 実 績	- 自治体（東京都、埼玉県、福岡県、横浜市、町田市等） - 医師会（日本、北海道、東京都、愛知県、横浜市、浦安市等） - 国立病院機構、都立病院機構、神奈川県立がんセンター、AMG、東京逋信病院、他医療機関、大手損害保険会社等

【出版物のご紹介・濱川博招 島川久美子 著作一覧】



2025年 1 月新刊



はじめに

■本講座の目的

- ・ 医療従事者と患者・家族とが、良好な関係を保つためのコミュニケーションスキルを、身につけ、ハラスメント被害にあわない体制を作る

■研修内容

1. 患者の期待とクレームの関係
2. 患者の主張と食い違う場合
3. ハラスメントに遭遇の可能性が高いあるある対応
4. カスタマー・ハラスメント対策
5. 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の考え方
6. インターネットクチコミ対策
7. 東京都、東京都医師会の取り組み

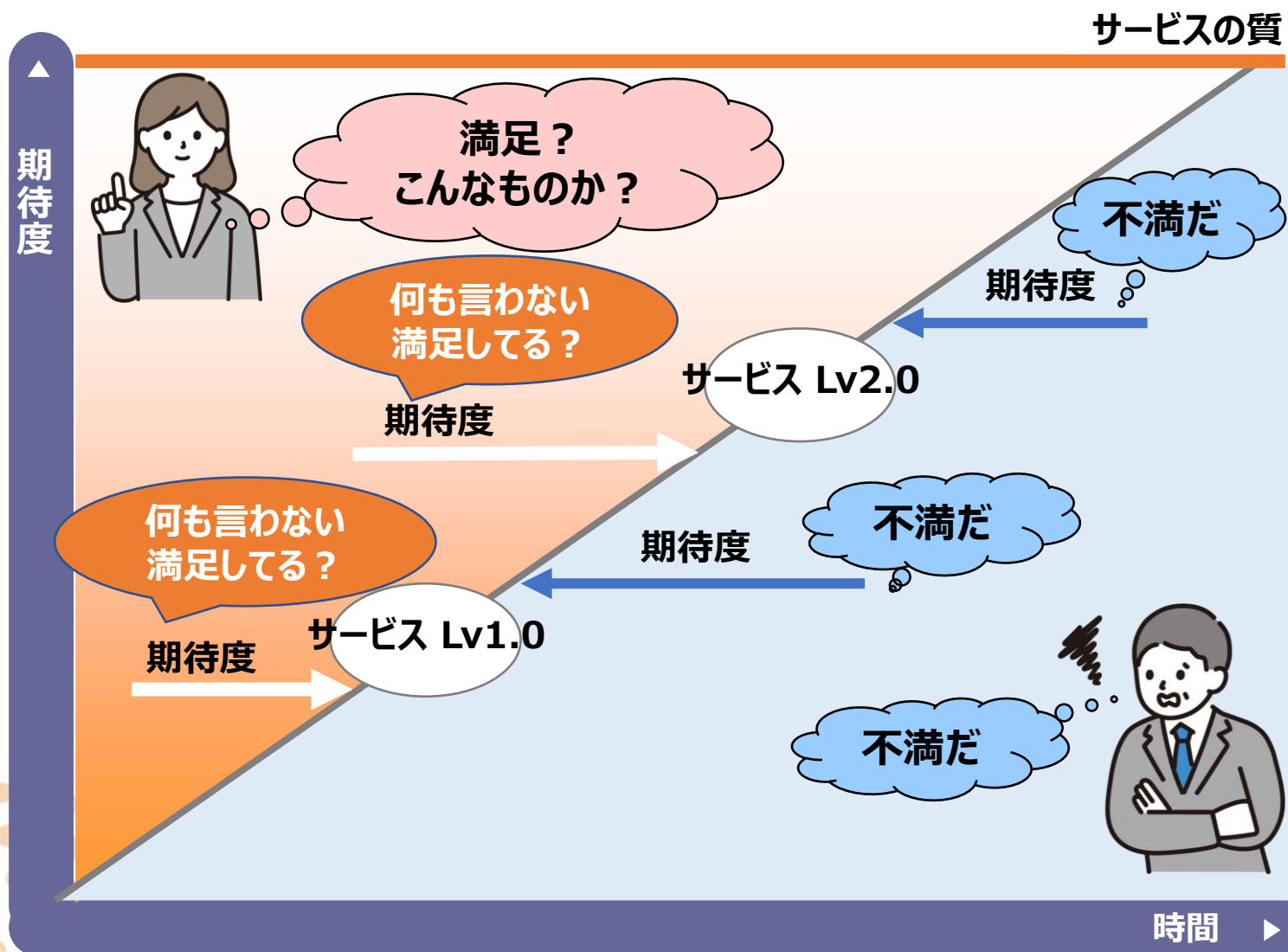
1.患者の期待と クレームの関係



クレームの特徴

同じサービスでも感じ方は人によって違う

医療機関としての限界線は？



顧客サービス向上は、
際限がない
良いサービスも、慣れ
れば当たり前のサービ
スになる

クレームの発展過程

クレマーの成長過程

違和感を覚える

ちょっと違うんじゃない

不安になる

大丈夫かな？自分だけが違うのかも知れない

不満になる

やはりおかしい。我慢できない。
無理かもしれないけど言ってみよう。

不平を言う

不満を口に出す

その不平は「思い違い」「高すぎる期待感とのギャップ等の無理
難題とを感じるものが多い。(クレーム全体の50%※)

※2021年主任看護師style～次世代の管理者を目指す～日綜研 濱川博招著

対応が
悪いと
感じる

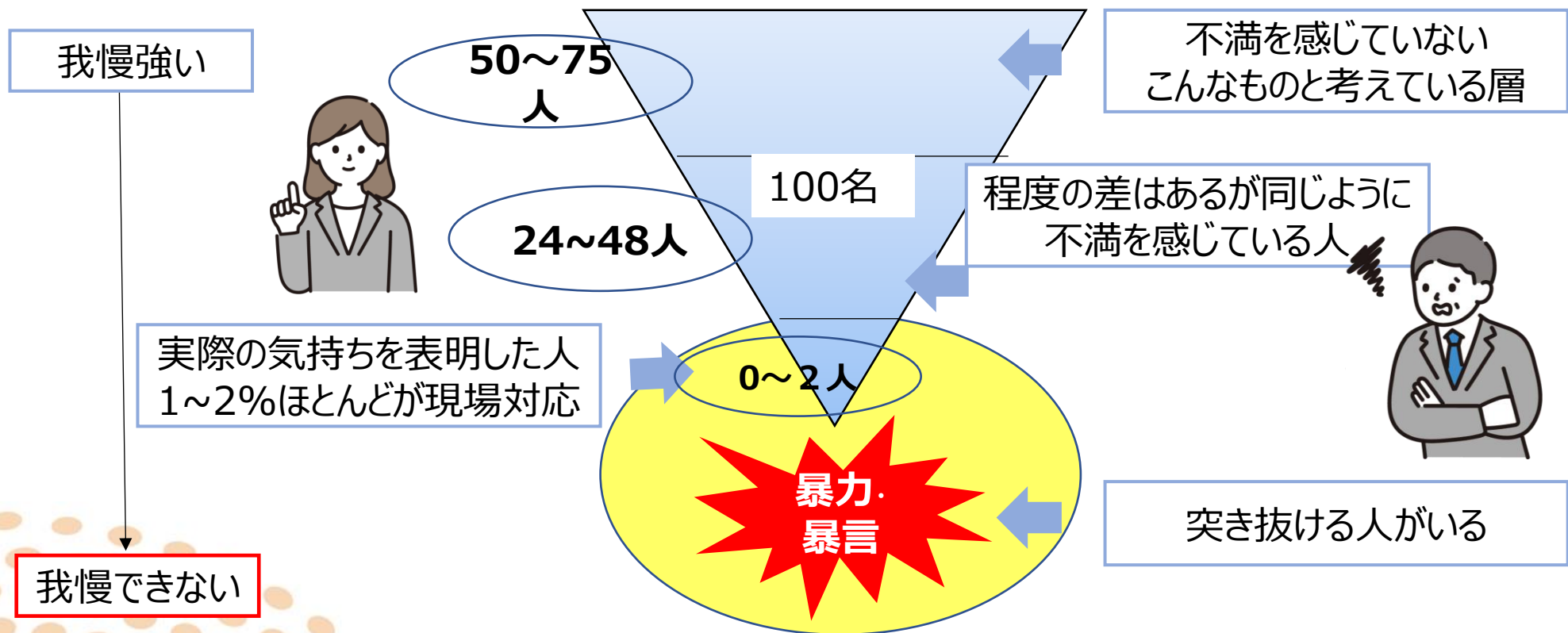
何らかの要求をする。

クレームに発展

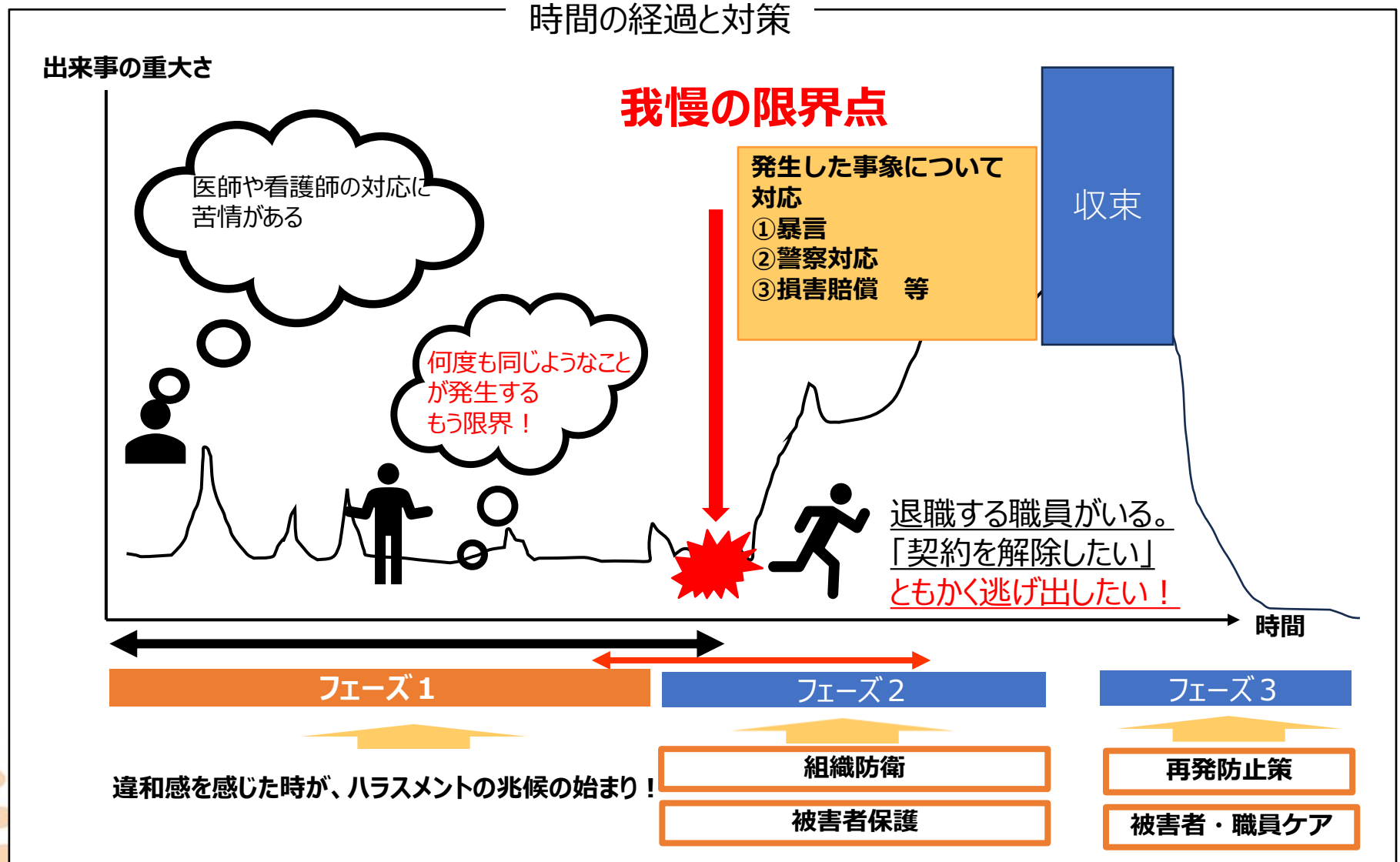
要求を受け入れさせるために、大声を出したり威圧的な
行動をする。

患者・家族の不満は気づかないことが多い

- 不満を口に出すのは、同じ不満を持っている人の1～2%である。
- 不満を言われたいことは、決して全員が満足していることではない。



カスタマー・ハラスメント時系列対策



2.患者の主張と食い違う場合

事実について議論しない
その場で解決する事
患者のために動くことが大切



予約間違いによるクレームの対応事例

受付電話で、外来診察予約をとったという患者が来院してきた。

予約日ではない日に患者が来院したため、予約日が今日ではなく、来週であることを伝えた。

しかし、患者からは「今日予約したから、今日診察してもらわないと困る」との訴えがあった。

「そちらが取り間違えたのだから！」と、**受付担当者に対して大きな声で**「診察するのが当然だ！」との主張を続ける。

外来予約の聞き間違いか、取り間違いかのどちらかは不明だった。

さて、貴院ではどのような対応をしますか？



対応例を考える

対応	患者の反応
予約していないのは明白である。この人はうそをついているので断る	事実について議論すると、水掛け論になり、患者も引き下がらなくなる
病院が間違うはずがない。この人の勘違いだ。予約の日に改めてきてもらうように説得しよう	同上
恐らくこの人の勘違いだろう。ただ、わざわざ来院されているのだから何とかしてあげたいが……	病院が間違えたのかもしれないという気持ちが根底にあるので、口調が厳しくなる。
どちらが間違えたかわからない。わざわざ来院したのだから診察できるようにしてあげよう	人のやる事なので自分の勘違いかもしれない。自分のために動いてくれており何とか診察できそう。

患者の気持ち
予約の有無にかかわらずわざわざ来ているのだから診察するのが普通だろう

患者と受付の人との気持ち

予約したのは間違いない。
予約はないと言い張っている。
ひょっとすると間違ったかのしれないが……
わざわざ来たのだから診察してもいいだろう。
いいや診察すべきだろ！

予約は入っていない。こちらは間違いはずはないし、この人嘘ついているのではないか？



患者

こんな患者が来た時の対応は事前に決められていますか？
窓口で議論させないためには
診察するかどうか最初から対応を決めておくことが重要



受付

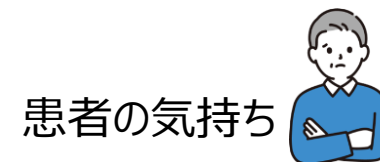
こんな時の対応を職員は共有していますか？

- 患者が負担と感じる事項の知識と説明方法の統一化
- 病院独自のルールの共有と説明方法の統一化
- 患者からよくある要望や質問の一覧とその回答
- その他職員が日常的に患者、家族から聞いている要望の共有と回答方法

3. ハラスメントに遭遇の 可能性が高い 「あるある」対応



カスハラ被害にあう「あるある対応」と患者の気持ち



不平を言われた場合対応は

パターン1 指導や説明、誤解を訂正してあげよう

- ① 治療方針に従わないから厳しく指導する。
- ② 制度を知らない（誤解している）から教えてあげる。
- ③ 患者(利用者)が理解力がないと考え、説明する。

不満の蓄積から
反発
or
無視

パターン2 無理を受け入れてしまう

- ① 断るよりも受け入れたほうが、仕事がスムーズに進むと考える。
- ② 大声で怒鳴られるので、怖いから受け入れる。
- ③ 一度受け入れたので断り切れず、ずるずると受け入れている。

こいつは要求を
受け入れる
支配隷属関係

パターン3 謝罪を繰り返す

- ① 原因が自分にあるので、何を言われようとひたすら謝る。
- ② 医師や他の人の事なので事情がわからないので、とりあえず謝罪する。

怒りの増幅から理
不尽な要求へ

もっといじめてやれ
土下座を要求される

パターン1 看護師が患者に罵倒された

◆患者Aの状況

糖尿病を患っており、病院で不平不満を職員に言っている問題患者。なかなか数値が改善しない。

患者は医師の言うことをきかずに相変わらず、大量の飲酒を継続しているらしい。

長期間、同じ主治医にかかっている。

カンファレンスで主治医から「僕が何度言ってもAさんは言うことを聞いてくれない。自分の状況を理解していないかもしれないから、あなたからAさんに状況を話してくれる。Aさんとの人間関係もできているみたいだし。」と頼まれた。

さて、あなたはどのようにAさんに話しますか？

（下のようにならないようにグループで話し合ってください）

診察が終わってからあなたはAさんと呼んで病状や注意事項について話していると、突然Aさんは「馬鹿野郎！！お前にそんなこと言われる筋合いはない」と怒鳴り散らした。

パターン1 「指導や説明、誤解を訂正してあげよう」

クレームや事件は両者の気持ちのギャップから始まることが多い！



医療従事者は、患者に良かれと思って言っている。「はっきり言わないとだめだ」と考えている。



患者は、指示を守れていないことに負い目がある。



結果は

この人は何度言ってもわからないので、きつく言ってしまった。
「どうしてやめられないのか？
やめないと悪くなる一方だよ」



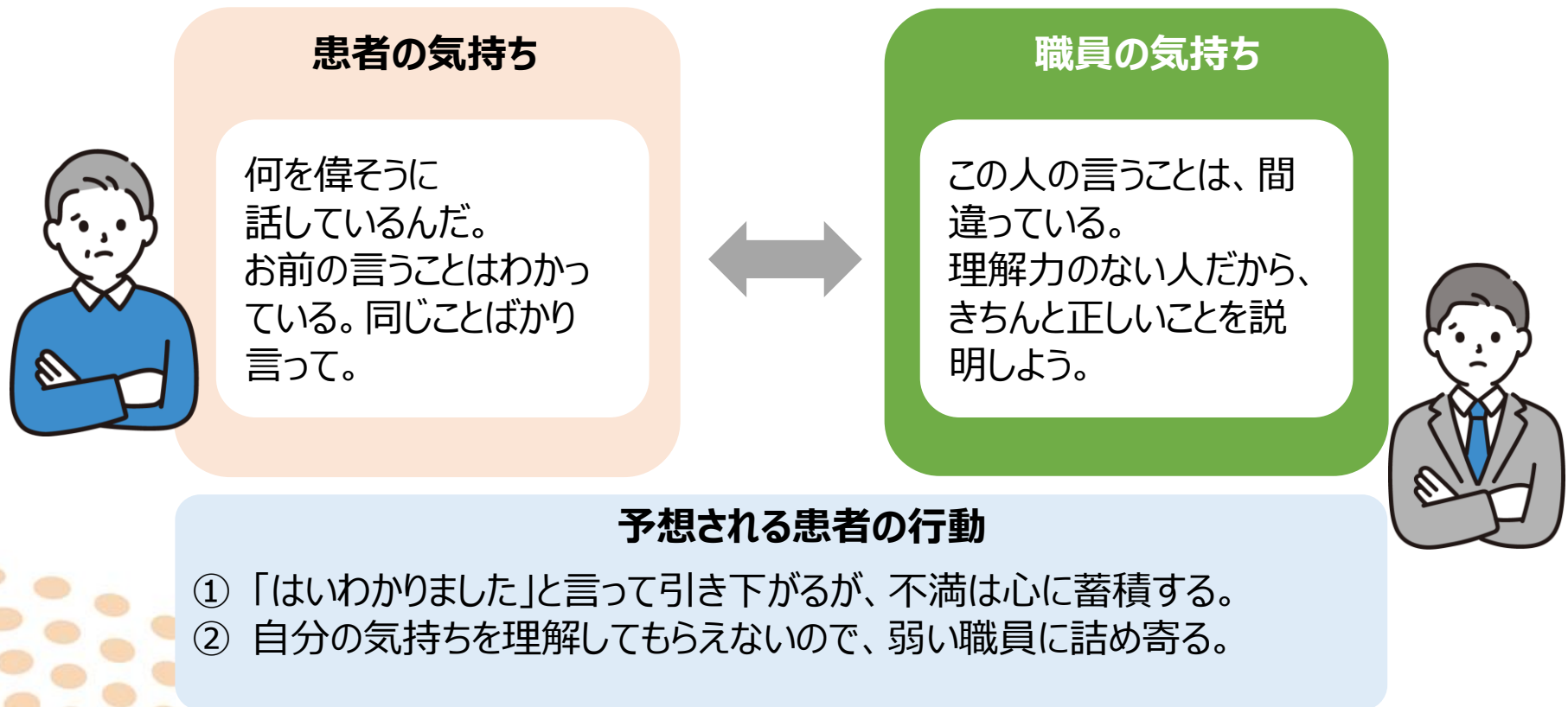
酒をやめることのできない。
自分が情けない。
それを「やめろ！やめろ！」とうるさい。若い奴に上から目線で言われて、我慢の限界だ！



パターン1の対応

この患者は、病状がわかっていないからちょっときつく注意しよう

一部の患者が、暴力や器物を損壊させる可能性が考えられるので、この対応は、暴力暴言の被害にあう可能性が高い。



例ですが、次のような問いかけはいかがですか？

看護師 〇〇さん 病状あまりよくならないようだけど最近の状態はいかがですか？

患者 相変わらずかなあ。よくならないしね・・

看護師 今日は、診療に来てくれてありがとうございます。来院してくれたのは、今の病気が、気になっていて悪くならないように望んでいるのですね。

患者 よくならないよね。酒をやめろというんだろ。吞まずには、いられないんだよ。体に悪いとわかっていてもね。どうでもいいかなと半分あきらめているんだ。

看護師 そうですか？ でも診察に来てるのは、少しでも良くなりたいと思われているんですね。

患者 いやあ・・・どちらでもいいんだ俺なんかどうしようもないだろ。

看護師 できれば私も先生も〇〇さんが、気兼ねなくお酒を吞めておいしい食事をしてほしいと思っています。そのために、私にできることはありませんか？

「医師と患者は対等である」 岸見 一郎著参考に作成

酒をやめろというのは、患者に変化（頑張り）を求めています。人は変化を嫌います。
患者だけが頑張るのではなく、お互い協力することを宣言すればどうでしょうか？

パターン2－① 要求がエスカレートした例

■ 患者の状況

患者80歳代、家族男性X60歳代。2人暮らしで患者は転倒し大腿骨骨折、それ以前も、診療のための当院外来で診察を受けている。

Xは、いつも母親につき添って来院している。来院するごとに職員に「対応が悪い」「待ち時間が長い」「今日の母親の状態が悪いので早く診察しろ！」等いろいろな要求を繰り返している。現場でその都度対応している要注意人物である。①

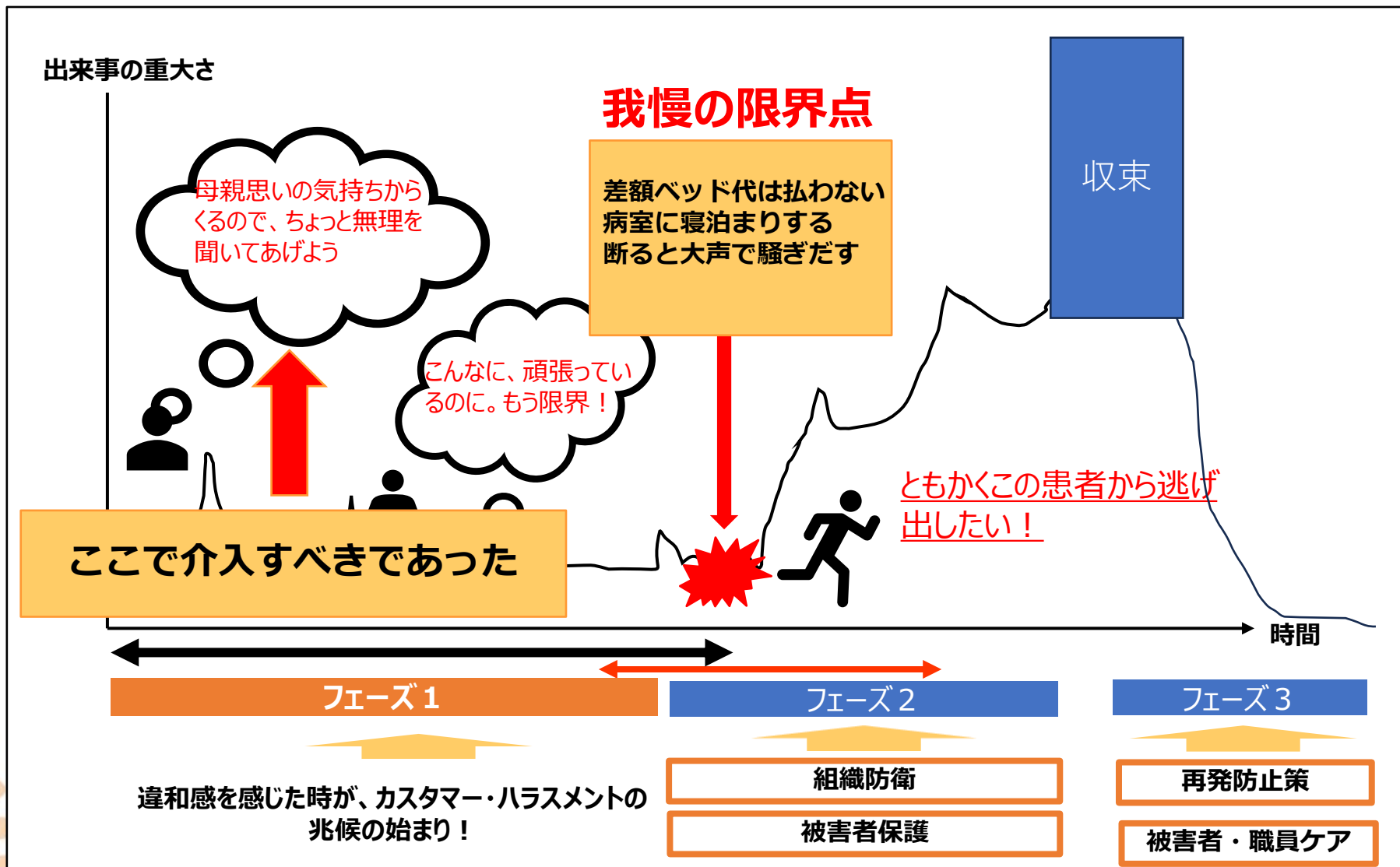
実際は、強引に要求してくるため仕方なく受け入れることが度々あるようだ。当院は、完全看護で家族の付き添いについて、特に夜間の付き添いは禁止している。しかし、「うるさいから仕方ないね」といい宿泊を許可してしまった。②

その翌日、多人数部屋では母がかわいそうだから「個室に移せ」と要求してきた。空いている個室を紹介してベッド移動をした。「差額料金は払わない」と断られ、「前もそうだった」「他の病院ではOKした」とXは主張した。③

ワーク

最悪の場合どうなるのでしょうか？ ご想像ください。

パターン2-①の検証

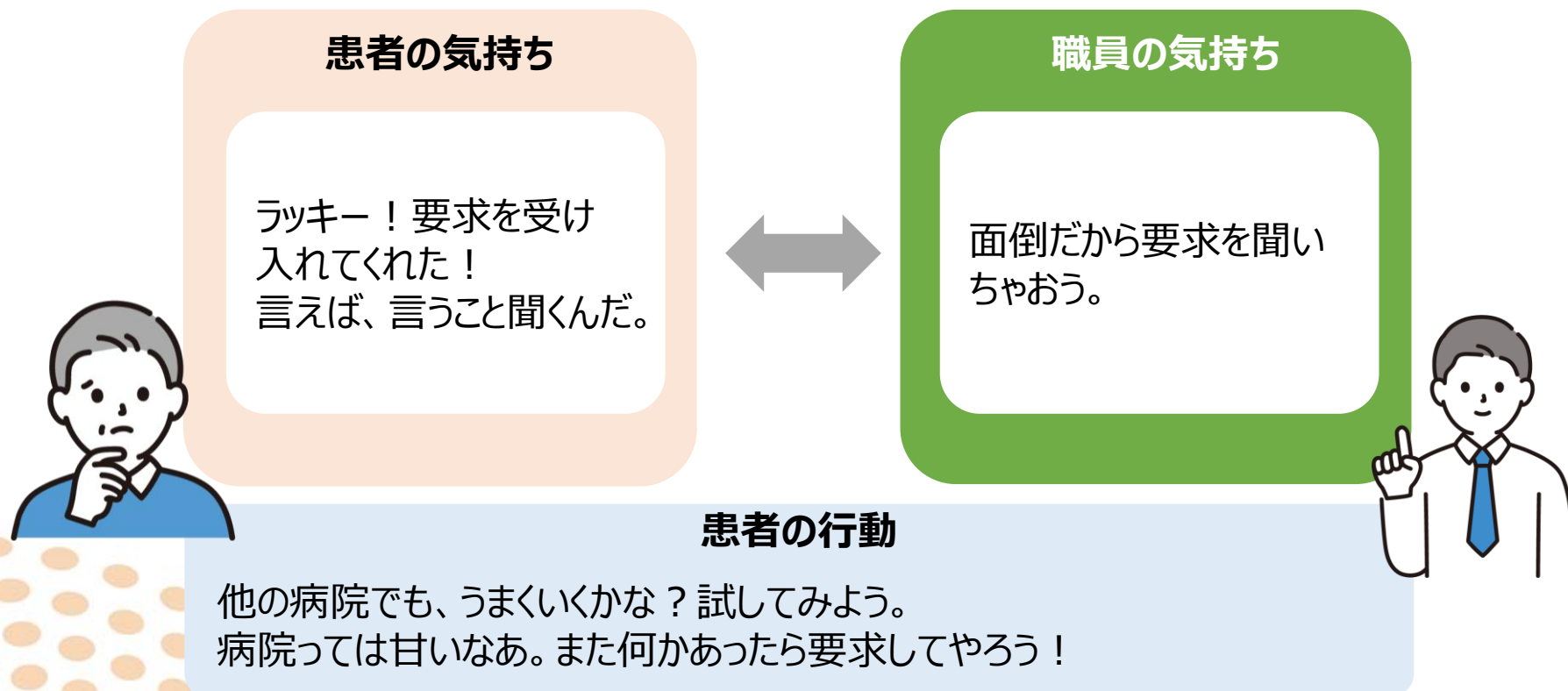


パターン2-①の対応

「面倒だから要求を聞きちゃおう」

成功体験を持ち、他の医療機関でもおなじことを繰り返す。

経験を積むと自分の主張が、どの程度受け入れられるかがわかり、ますます巧妙になる。



パターン2-② 繰り返されるセクハラ

◆事実

身体の一部を押し付けたり、胸を触る患者。

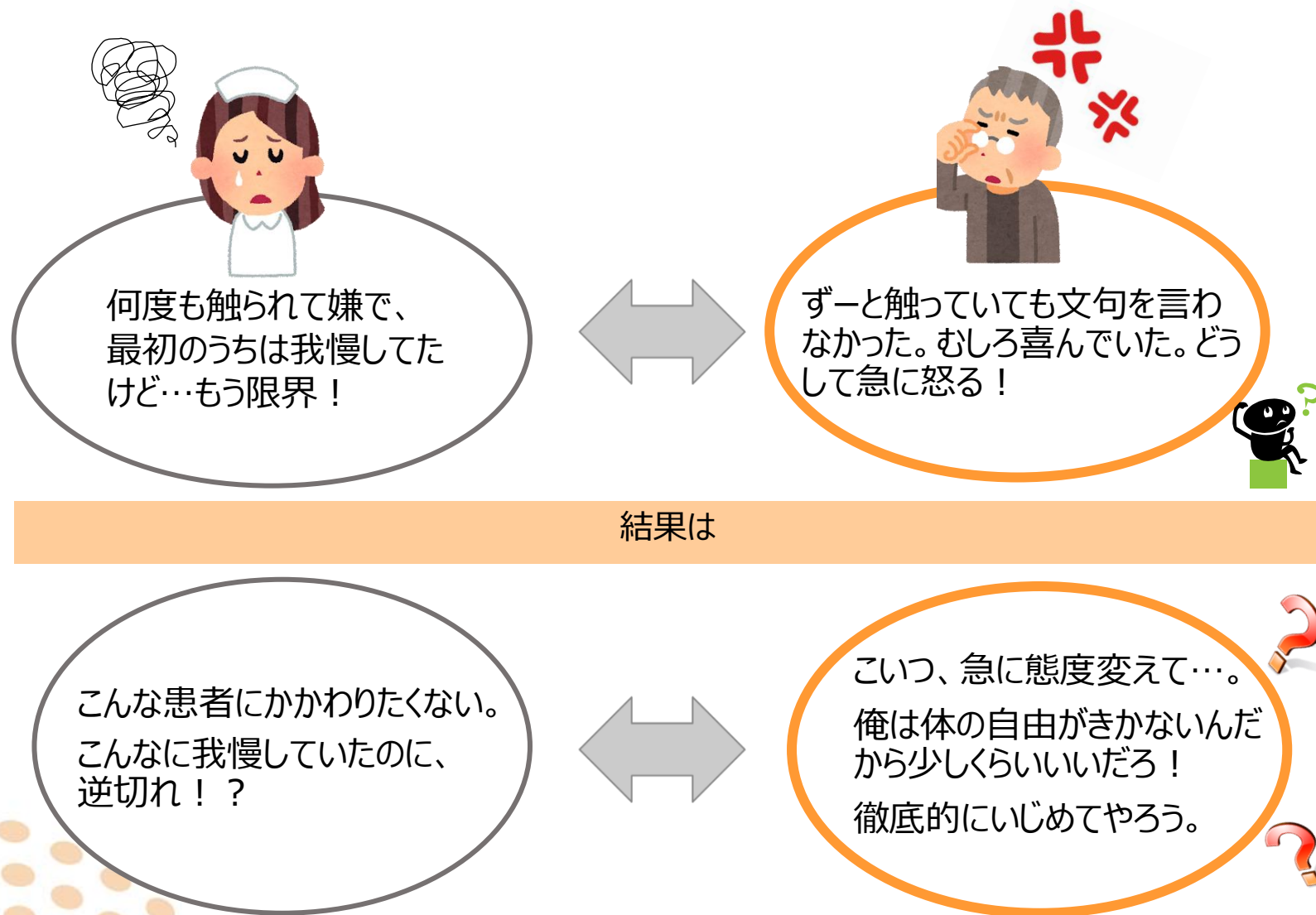
「やめてほしい」と言っても、その時は「悪い悪い」と謝るが、度々繰り返す。

何度も繰り返されるので、「こんなことを繰り返すなら、もう来ません。」ときつく言うと、「馬鹿野郎！！」と逆切れされて、その後暴言を吐かれるようになった。

◆担当者の気持ち

この患者はいやらしい。最初のうちは病気がさせているのだと思って優しくして断っていたけど、来るたびに触ってくる。もう我慢できない！

暴言暴力セクハラを放置していると……



パターン2-②検証

- **成功体験カン違い型事例**

最初の1、2回で成功したので「ラッキー！」と考えた。

悪いことをしているのは知っているが、最初から拒否されなかったので、自分の行為は許されていると思っている。

- **担当者の気持ちの変化は**

最初、担当者は相手が病人だからなるべく優しく接しなければいけないと考えている。

また、いちいち注意するのも面倒で、早く解放されたいと考えている。
ただ、何度も続いたため我慢できなくなって注意した。

無理難題やルール違反する患者に対して

1回目

ダメなことは、一番最初から「駄目です。やめてください。」とはっきりと断り、その場を離れるくらいの行動をすることが大切。

2回目

繰り返すようであれば、上司が直接やめるように伝え、繰り返すようであれば診察できない、あるいは退院してもらう旨を告知する。

3回目

以前も申し上げましたが、「当院では診察できませんので、お帰り下さい」とはっきりと言い、相手の出方を見る。

パターン3 患者が激高した

Aさん 「ちょっと聞いてくれるか？」と患者に呼び止められたAさん、
「この病院の看護師はどうなっているんだ！」と大きな声で
「看護師にどんな教育をしているのか？言葉使いや対応が
ひどすぎる」

職員 「言葉使いや対応ですか？接遇研修していますが・・・」

Aさん 「研修してあの程度か！責任者と話したい」と言い出した。

職員 Aさんが訳が分からず患者が怒っているのでとりあえずなだめるた
めに「申し訳ございません」という

Aさん 「お前は状況がわかっているのか？」と詰め寄った。

職員 益々委縮し「申し訳ないです」を繰り返した。
患者はもっと怒り出した。

パターン3の対応

医師や他の人のクレームなので、事情も分からない。相手が怒っているから、とりあえず謝ってればいいや。



患者の気持ち

何で、謝罪ばかりして俺の言うことを聞いてくれないんだ。



職員の気持ち

訳がわからないし、謝罪しているのに、益々怒りが大きくなっている。どうして良いか分からない。



患者の行動

詳しい事情も聴かずに謝っているばかりいる。こいつは本当に俺の言うことを聞く気あるのか？ いい加減にしろ！ ますます怒りがこみあげてくる。

患者を怖がらずに下記の方法で聴く

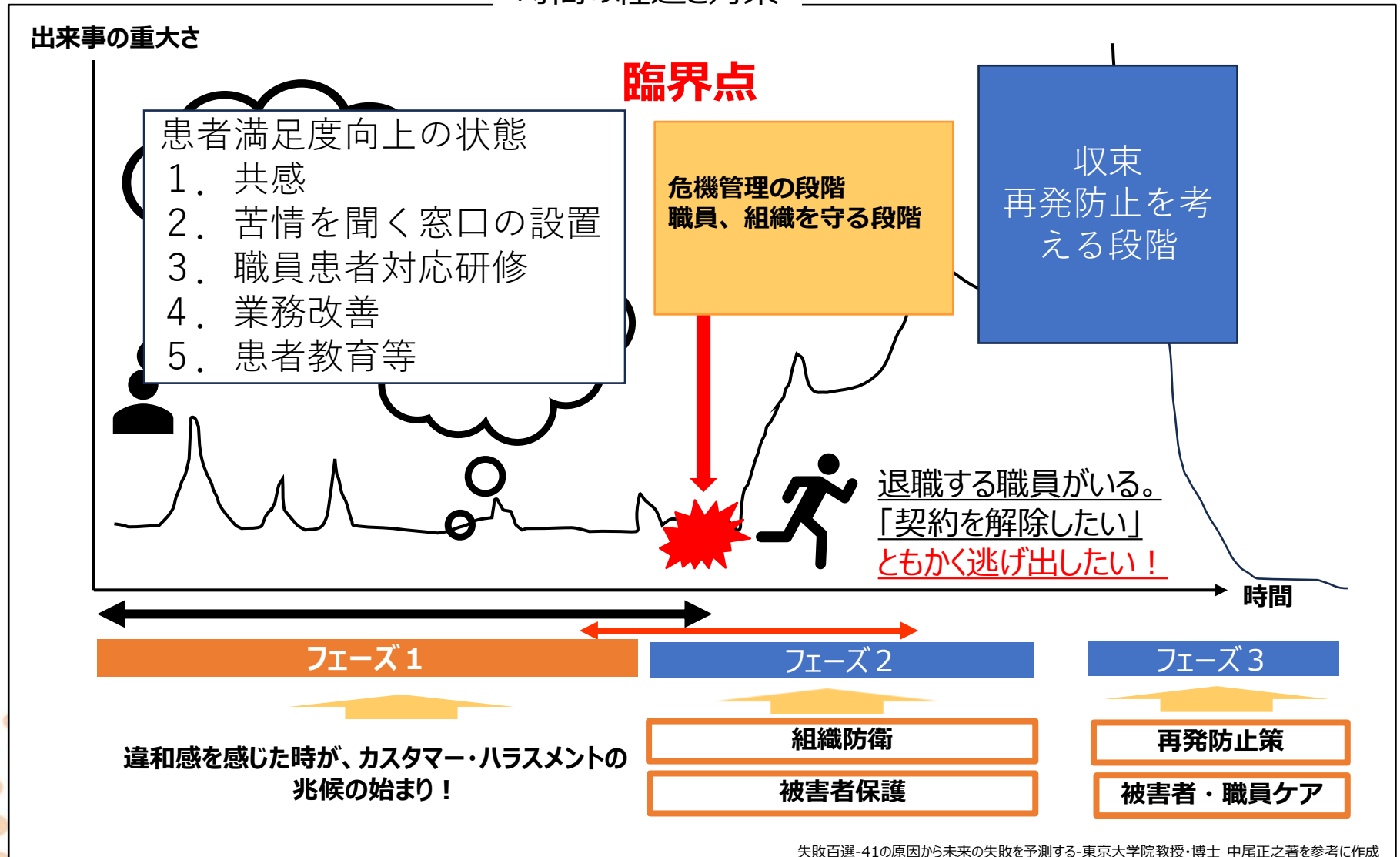
1. 患者の顔を見て話を聞く姿勢をとる。 (ながらは厳禁！！)
2. 黙ってうなずきながら患者の話を聞く。(途中で間違いに気づいても話の腰を折らない)
3. お礼を言う。(ご不快な気持ちにさせまして大変申し訳ございません)
(ご指摘いただきありがとうございます)
4. 話を要約し、相手の話を理解したことを伝える。
(〇〇様のご指摘は…ということですね)
5. できることとできないことをはっきりと回答する。
(申し訳ございません。〇〇の件上司に報告し改善させます)
(大変申し訳ございませんが、ご要望には添えかねますのでご理解ください、と申し訳なさ
そうな顔をしながらもはっきりと断る)
6. 最後にお礼を言う
(わざわざ、ご指摘いただきありがとうございました)
7. その場で解決しても必ず病院のルールにそって報告する。

4. カスタマー・ハラスメント対策



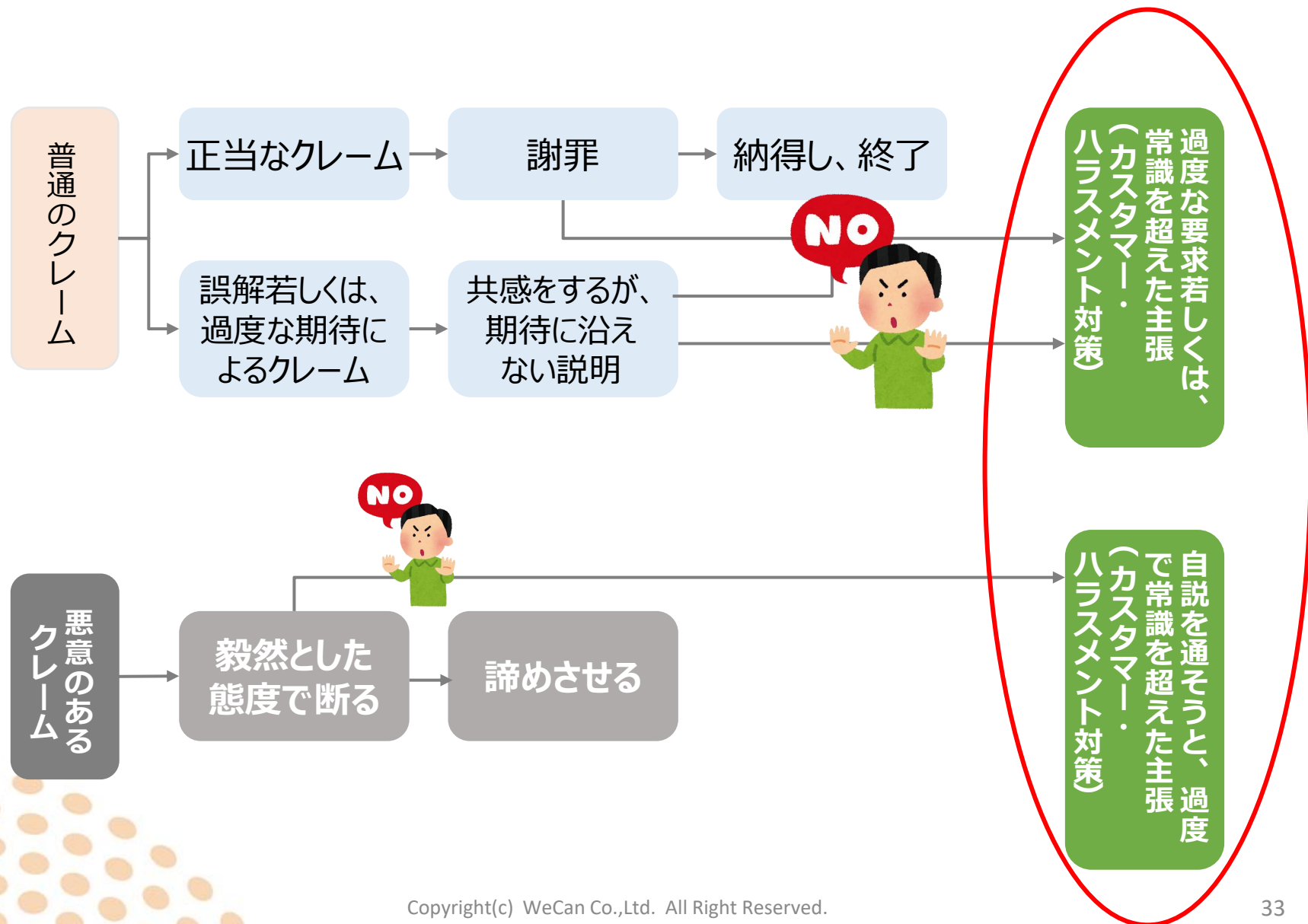
カスタマー・ハラスメントの発生時間別対策

時間の経過と対策



失敗百選-41の原因から未来の失敗を予測する-東京大学院教授・博士 中尾正之著を参考に作成

カスタマー・ハラスメントに至るまでのフロー



ハラスメントの基準について

「社会通念上不当な行為」

ハラスメントと感じるかどうかは、被害者によって差がある。

カスハラ防止の趣旨・・・職員を守る事

現場基準・・・本人の主観に合わせる。

軽く叩かれた、触られた、強く叱責を受けた等の具体的行為を決め、我慢せずに患者に注意をする、離れる等の行為を認める。万一その場で我慢しても、具体的な行為があったばあいは報告書にすべて記入させ、その時の気持ちを点数化する。

客観的基準・・・各報告書を集め、集計して基準を決める。

但し、単に平均するのではなく、年代別の意見を聞きながら決定する。
病院が決めて客観的基準と現場基準の差を研修や患者教育によって埋める。

カスタマー・ハラスメントの基準を決めるときの注意

被害者保護の観点から考えるべき問題としてとらえる。

- 被害者の感じ方 カスタマー・ハラスメントであったかどうかよりも、まず被害者の職員を加害者から隔離する基準が重要！
- 加害者に認知やせん妄の症状があっても、受けた被害は同じであるのであくまで行為を基準する。

5. 東京都カスタマー・ハラスメント 防止条例の基本的な考え方



基本的な考え方

- 顧客等と就業者が対等の立場に立って相互に尊重する基本理念の下、顧客等の権利について十分に配慮する必要がある。
- 顧客等の苦情や意見、要望は、本来は業務改善や新たな商品、サービスの開発につながる必要なものである。
- カスタマー・ハラスメントは、被害者だけでなく誰でもハラスメントの加害者になりうる可能性がある。

正当なクレームは業務改善やサービス向上につながるので、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意する。

用語の説明

- ・ **カスタマー・ハラスメントとは**

顧客等から就業者に対する、著しい迷惑行為であり、就業環境を害するもの

- ・ **著しい迷惑行為**

暴行・脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない
過度な要求・暴言など不当な行為

著しい迷惑行為とは

(1) 違法な行為

暴行、傷害、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、業務妨害、不退去 等

(2) 不当な行為

申出の内容または行為の手段・態様が社会通念上相当であると認められないもの

不当な行為のガイドライン

(1) 申し出の内容が相当と認められない場合の例

- ・ 提供する商品やサービスに瑕疵や過失が認められない
- ・ 申し出の内容が、事業者の提供する商品やサービスの内容と関係がない場合

(2) 行為の手段・態様が社会通念上相当と認められない事例

- ・ 身体的な攻撃、精神的攻撃、威圧的な言動、土下座の要求、執拗な言動、拘束的な言動、性的な言動、職員への個人攻撃 等

事業者の責務

- カスハラ防止に主体的にかつ積極的に取り組む
(職員研修や、患者への告知等)
- カスハラを受けた職員の安全確保と中止の申し入れをする
- 自分の職員が顧客としてカスハラをしないように指導する
(研修等の実施)
- カスハラ防止のための体制の整備やカスハラを受けた職員への配慮、カスハラ防止のためのマニュアルの作成等の措置を講ずる。
(カスハラ対応の業務フローやマニュアル等の作成と徹底、相談体制の整備)

犯罪の被害者となるおそれのある犯罪行為例

行 為	適用法令
身体への暴力	暴行罪・傷害罪
生命や身体などへの危害を加えるような暴言	脅迫罪
軽蔑や侮辱、人格を否定するような暴言	侮辱罪 名誉毀損罪
威迫して慰謝料名目等での金品を要求	恐喝罪
大声や奇声、怒鳴るなどして業務を妨害	威力業務妨害罪
無理やり診療行為を要求 土下座や謝罪文等を無理に要求	強要罪
故意に掲示物を破いたり物を投げて壊す	器物損壊罪
院内への無断立入り、院外への退去の指示、警告を無視して居続ける	建造物侵入 不退去罪 業務妨害罪
胸やお尻、股間を無理やり撫でまわす	暴行罪 不同意わいせつ罪
SNS上への誹謗・中傷する内容の書き込み	侮辱罪 名誉毀損罪 業務妨害罪
一方的に恋愛感情を抱かれ、尾行や待ち伏せをされる	ストーカー行為規制法違反

セクハラ・パワハラ～精神的苦痛を受けたことを理由に民事訴訟を起こすことができる

6.クチコミ



インターネットのクチコミについての考察

位置づけ

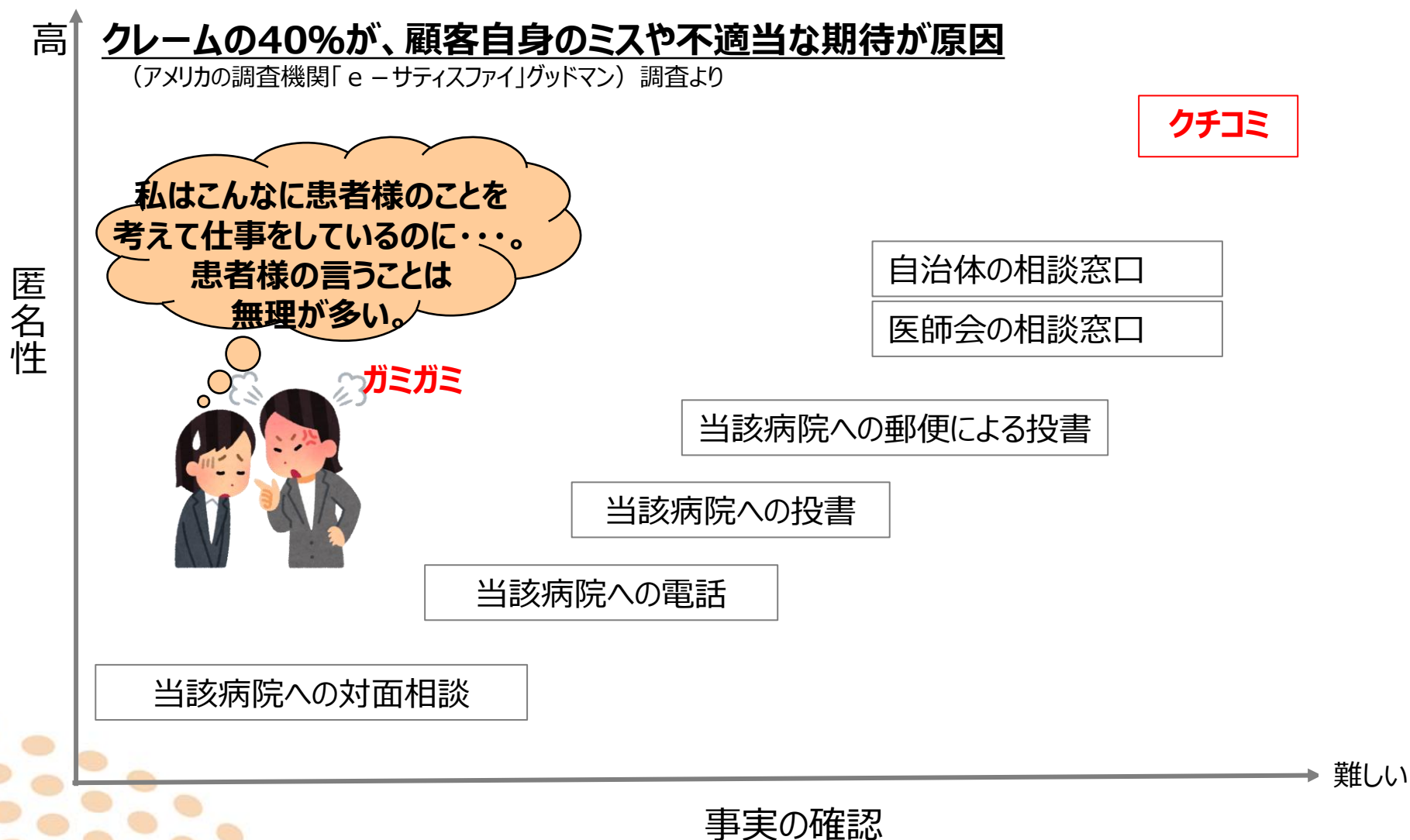
顧客の声のひとつであるが、原則として直接言われる不平・不満と同じである。

- ① 匿名性が高い。
- ② 投稿がしやすい。
- ③ 事実無根のことがあり、事実確認ができない。
- ④ クレームを言われた経験のない管理者が直接読むので、ショックが大きい。



「無視しよう」という意識が働き、対応しない管理者が多い

患者が不平を表明する手段の特長



悪いクチコミを書く人の心理



クチコミをした医療機関の回答を求めている。自分の主張を一般に伝えたり、ぶつけたりすることを目的にしている。

但し、クチコミは**第3顧客（まだ見ぬ顧客）**も見ていることに留意すべきである。

クチコミに対する回答は「第3者に対して自院がいかに関心を持って患者のことを考えて診察しているかを第3者に伝えることを意識する必要がある。」

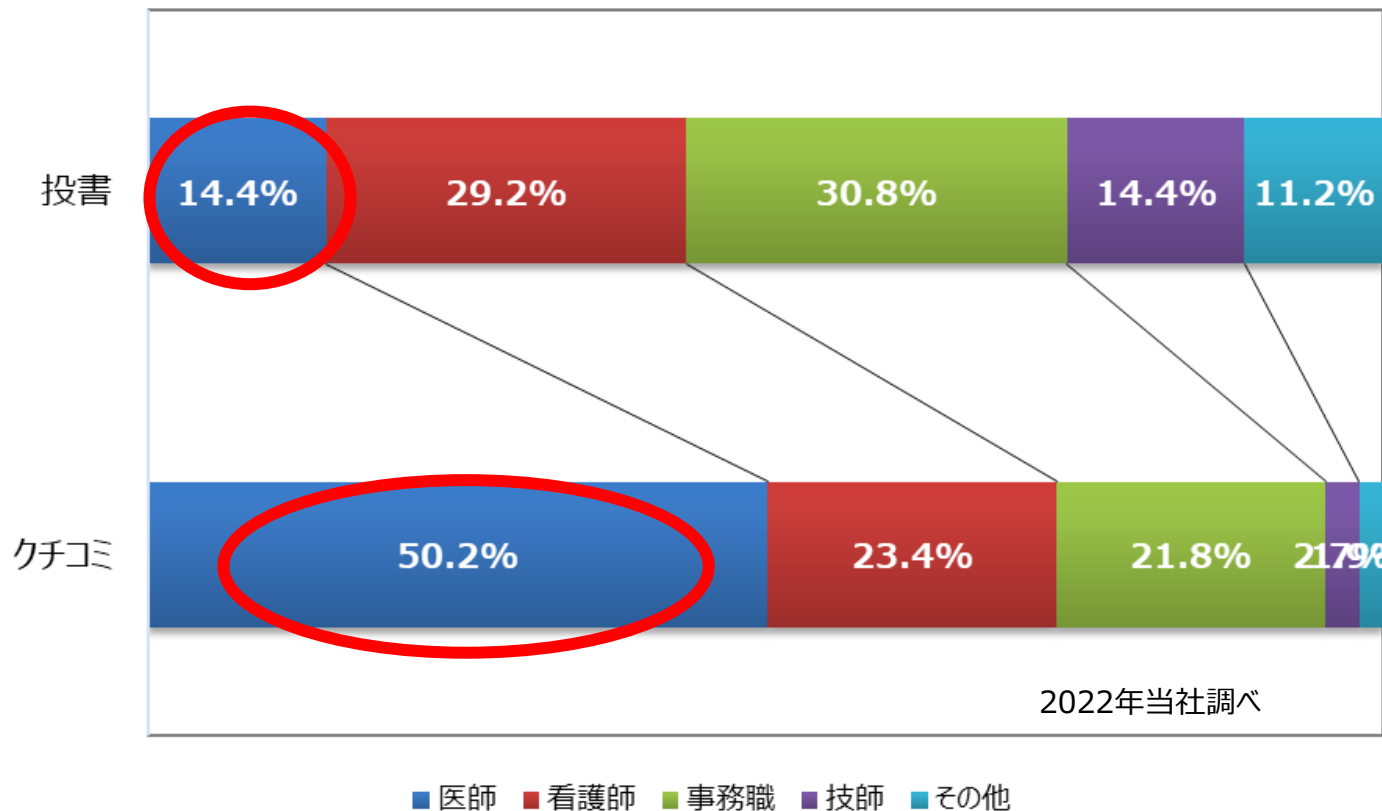
ある病院のクチコミをデータマイニングした結果



1. 人に対しては、「医師」「看護師」に対する記載が極端に多い
2. 業務に対しては、「予約」「診察」「入院」「時間」についてが多い
3. 患者対応(接遇関連) については、「対応」「電話」「説明」が多い
4. ほぼ通常の投書やクレームと一致するのでは？

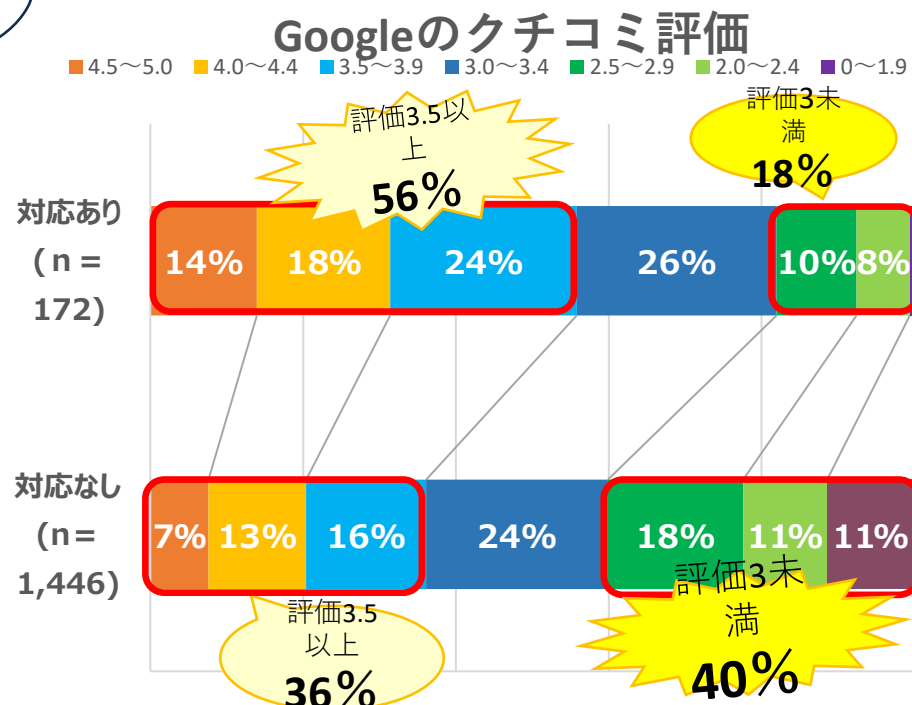
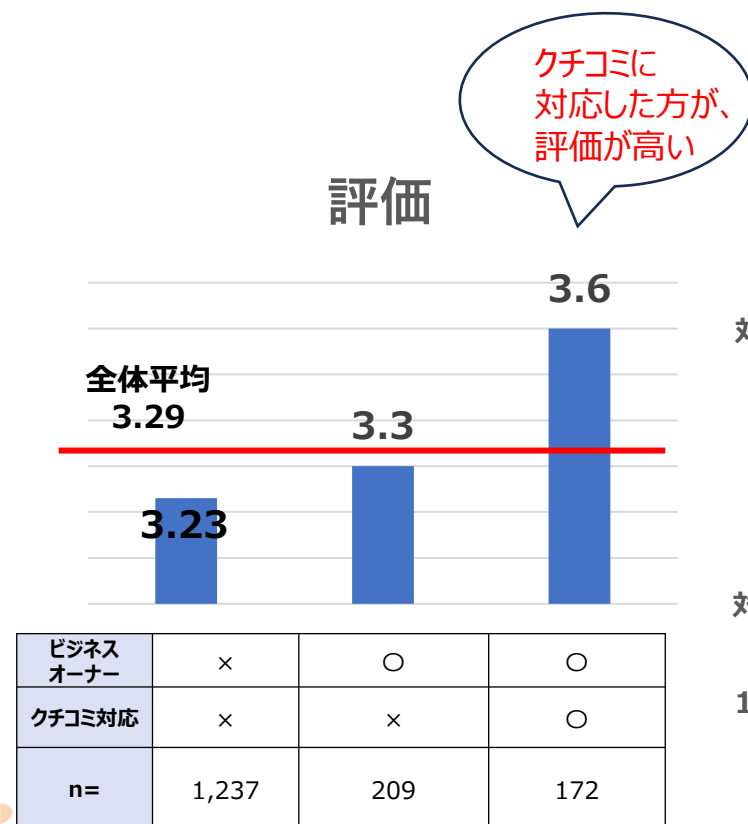
医師に対してのクレームが多い

投書とクチコミ



クチコミでは医師に対する割合が投書の3.57倍！
直接・間接にしても面と向かって医師に対する不満は言いにくい

7つの医師会会員のクチコミ対策について



7つの医師会（厚木,江戸川区,東京都,日野市,町田市,山形市,横浜市旭区）
 所属のA会員である医療機関、1,618施設のクチコミ調査データより
 当社まとめ 2023年12月

ある会員からの情報

クチコミの評価が高く、患者が増加した結果、患者一人一人への対応が雑になってしまったのではないかと感じる。
その結果、クチコミの評価が下がった。

検証した結果、増加した患者のほとんどが遠隔地からの来院であった。評価が下がった結果、遠隔地の患者数が減少したが、地域の患者は、来院してくれている。
クチコミが悪くなっても、従来の患者さんはわかってきている。



クチコミの悪評を削除するだけでなく、集患のツールにも利用できると推測できる。
(当社の見解)

誹謗中傷、事実無根のクチコミに対する対応例

A様ご投稿ありがとうございます。せっかく当院に来院されたにもかかわらず、ご満足いただける診療（対応）ができなく申し訳ございませんでした。

早速A様のご指摘の……について調査いたしました。
残念ながら事実の確認が当方ではできませんでした。申し訳ございません。

今後A様と同じようなお気持ちの患者様がないように、職員一同申し合わせをいたし、「患者様に寄り添うクリニック」を目標とすることを、改めて確認いたしました。

今回のご指摘、誠にありがとうございました。
当院を今後ともよろしくお願い申し上げます。

7. 行政、医師会の取り組み

東京都保健医療局
東京都医師会
日本医師会



「こわい」「不安」「困った」…まずはご相談ください！

東京都 在宅医療ハラスメント相談窓口

在宅医療を提供する中で、患者やそのご家族からの暴力・暴言、
ハラスメント行為などでお困りの際は、お気軽にご相談ください。
電話またはメールで受け付けています。

ご相談
無料

匿名での相談も可！

プライバシー厳守！



叩かれた
蹴られた



物を投げ
つけられた

無理難題を
言われ、
叱責された



性的な
話をされた

などなど…

暴力・ハラスメントは、いかなる場合でも認められるものではありません！

相談対象

東京都内の在宅医療に携わる
●病院 ●診療所 ●歯科診療所 ●薬局 等の職員

相談内容

暴力・ハラスメント等への対応方法など
・相手との接し方 ・警察への通報時の留意点 他

弁護士による法律相談も受けられます

相談窓口

お電話

Tel. 0570-008844

メールは
24時間毎日受付

メール

下記URL又はQRコードにアクセスしていただき、
メール受付フォームからご相談ください。

<https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/hoken/zaitakuryouyou/harass.html>



相談時間

月～金曜日 / 9:00～17:30

祝日・年末年始は除く
(12/29～1/3)

委託元：東京都 保健医療局 医療政策部 医療政策課／受託運営：株式会社ウィ・キャン



東京都医師会の取り組み

- 2017年～実施
- 対象 A会員
- 目的
円滑な診療関係を阻害する患者・家族等からの
クレームやハラスメント、困った言動等の相談
- 相談例
 - 職員を恫喝する患者の対応
 - セクハラ、ストーカー被害
 - クチコミ対応
 - カルテ開示等の個人情報保護に関する事柄
 - いわれのない損害賠償請求
 - 診察料不払いの患者対応
 - その他困ったこと対応
- 相談時間 (月～金) 9時～19時 (年末年始
祝日除く)
- 電話 0120-190-168

日本医師会ペイシェントハラスメント・ネット上の悪質な書込み相談窓口 開設のお知らせ

【日医ペイハラ・ネット相談窓口について】

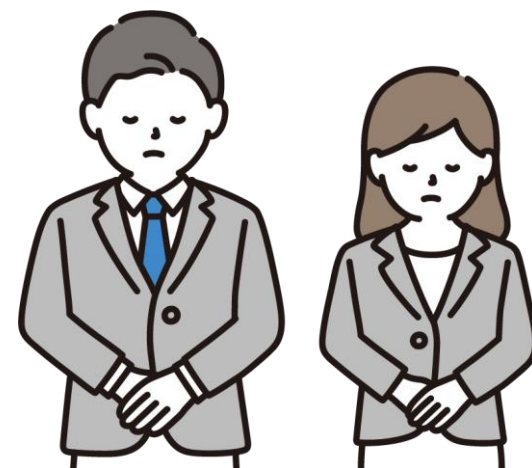
日医ペイハラ・ネット相談窓口の詳細につきましては、下記日本医師会メンバーズルームをご確認ください。

● 日医ペイハラ・ネット相談窓口【会員限定メンバーズルーム】

<https://www.med.or.jp/japanese/members/info/patienth/>

※上記相談窓口のページのアクセスには日医会員用アカウントが必要です。

**ご清聴ありがとうございました
ご質問のある方はどうぞおっしゃってください！**



参考

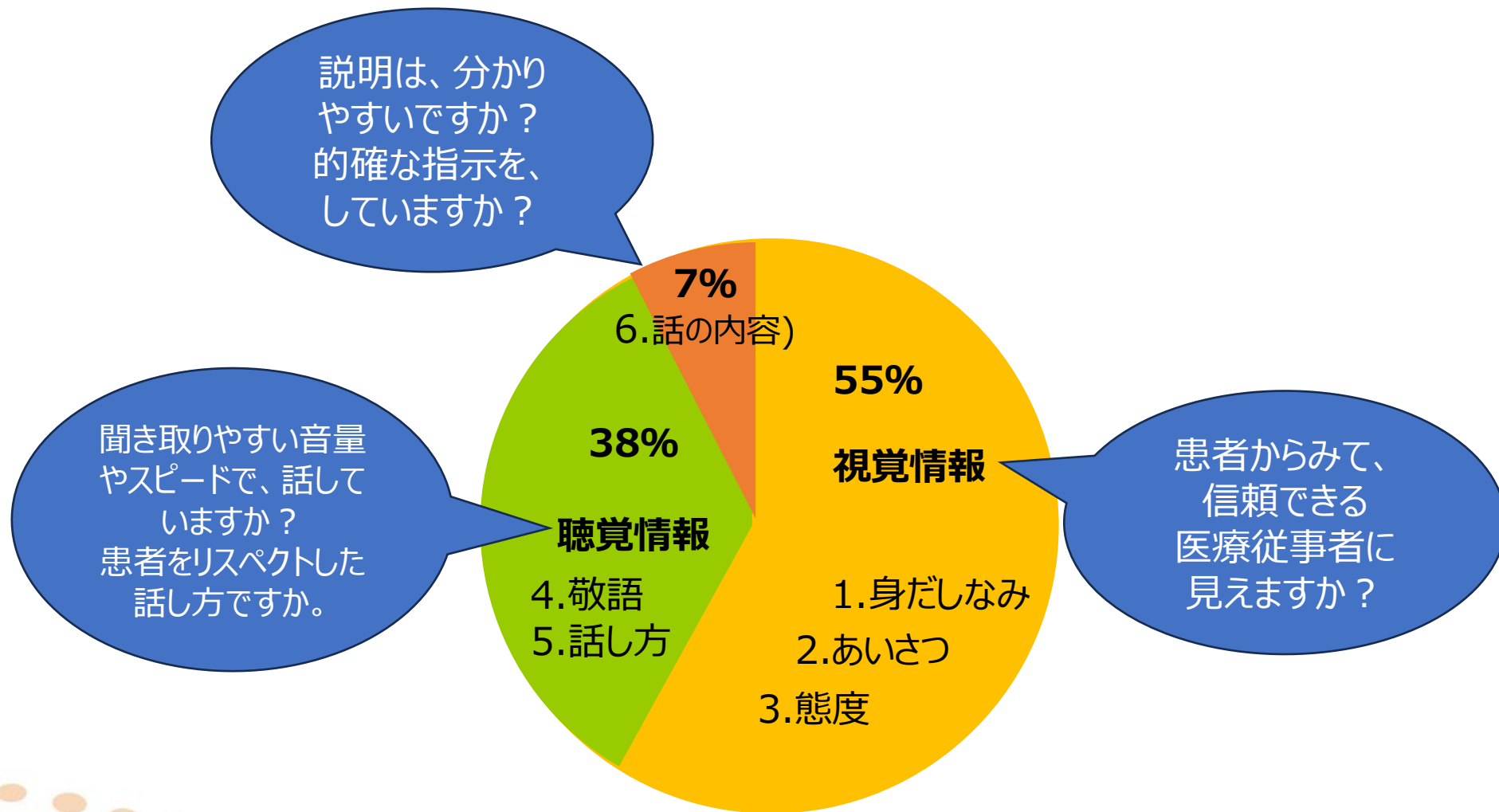
**患者との信頼関係を構築する
聞き方10ポイント
院内研修でお使ください**



日常の態度をチェックしましょう！

	質問	評価		
		いつも実施している	時々実施している	実施していない
1	患者さんに医療従事者として清潔感を与える身だしなみや態度で接している			
2	患者さんの話を途中で遮らず、最後まで聴いている			
3	先回りしてアドバイスは、していない			
4	患者さんの話を批判したり、評価はしていない			
5	「それで」「なるほど」など、話をうながす言葉をはさんでいる			
6	適切な質問をはさんでいる			
7	患者さんの言葉を別の言葉で言い換えてみたことがある			
8	患者さんの話の要点を繰り返して話している			
9	患者さんが考えている間は、口をはさまず聞いている			
10	相手の表情や動作、言葉の強調や省略から感情の動きを読み取っている			

患者との信頼関係を構築する聞き方10ポイント



アルバート・メラビアン(心理学者)説による

患者との信頼関係を構築する聞き方10ポイント

1. 患者さんに医療従事者として清潔感を与える身だしなみや態度で接している
2. 患者さんの話を途中で遮らず、最後まで聴いている
3. 先回りしてアドバイスをしていない
4. 患者さんの話を批判したり、評価をしていない

患者さんの気持ち



「自分のことを聞いてくれない」
「理解してくれない。」

医療のこと、わからないと
思って上から目線だわ。
感じ悪い！

患者との信頼関係を構築する聞き方10ポイント

5. 「それで」「なるほど」など、話をうながす言葉をはさんでいる
6. 適切な質問をはさんでいる
7. 患者さんの言葉を別の言葉で言い換えてみたことがある
8. 患者さんの話の要点を繰り返して話している
9. 患者さんが考えている間は、口をはさまず聞いている
10. 相手の表情や動作、言葉の強調や省略から感情の動きを読み取っている



**「相手の言ったことが確認できる」と、
「話を聞いてるんだな」と感じるができる
「わかり難い点を確認する」ことも可能**

