

町田駅前矯正歯科①

☆BRILLIA☆歯科医院改革コンサルティング

名前：

1 回目 2023 年 8 月 4 日（金）10：30～14：00

本日の研修目的

チームワークが発揮できるチーム力を養おう！

研修内容

自己紹介
他者紹介
心理的安全性を考える ジョハリの窓とは
職場の三原則
承認（マズローの欲求5段階説）
感謝（人間力を高める）

研修後のアンケート

研修後のアンケートは1週間以内に提出をお願いします♡



次回の訪問研修

2023年11月21日(火) 10：30～14：00

今後、研修で使用した資料やスライドのデータはホームページ上に保管しておきますので、いつでも見てくださいね！



今後の研修予定

2023年11月21日（火）：患者目線を考えよう！
2024年1月：個別面談
2024年3月：ホスピタリティ溢れる患者対応を身につけよう！
2024年5月：個別面談
2024年7月：楽しく働ける環境にしよう！

「守秘義務」って何？

医療関係者には「守秘義務」というものがあります。守秘義務とは業務を通じて知った患者さんの情報を誰かに教えてはいけないということ。自分の家族や親しい友人にうっかり話してしまったり、あるいは患者さんの知人に質問され、善意で答えてしまったりするのも厳禁です。病院のトイレや、行き帰りのバス・電車内での、同僚との患者さんのウワサ話にも注意が必要です。他人はもちろん、どこに患者さんの家族がいらっしゃるかわかりません。

また、受付で病気や保険に関する質問を受けたときも大きな声で話すと他の患者さんに聞こえてしまいます。場合によっては、場所を移動することも必要でしょう。守秘義務が課せられるのは、医療関係者のほかにも弁護士やカウンセラーなど、業務上個人の秘密を知り得る立場にある人たち。一般の企業に勤める社員に対しても、就業規則などで守秘義務が徹底されています。

患者さんの情報をお預かりしているという自覚を強く持ちましょう。

個人情報保護にも気配りを！

プライバシー保護法で個人情報が守られている現代では、医療事務スタッフが扱うカルテ類に書かれた個人名や職業など、病歴には直接関係のないことでも他人に漏らしてはいけません。各医療機関で個人情報を取り扱う際も、その利用目的をできる限り特定し、必要な範囲を超えて個人情報を使用することは禁止されています。

また、患者さんの個人データを病院以外の場に提供することもできません。許されているのは業務委託している場合（アウトソーシングなど）や、特定の者との共同利用（調剤薬局など）で、その際も当初の目的以外に個人のデータを使用するのは禁じられています。ちょっとした気のゆるみで情報をもらすことがないようにしましょう。

カルテには何が記載されている？

手書きカルテは、何度も受診するうちにどんどん分厚くなっていきます。そこには病歴だけでなく、検査結果や投薬履歴、アレルギーの有無、飲酒や喫煙の習慣、患者さんが医師に話した悩み事まで細かく書かれているのです。

電子カルテの場合も同様で、初診時からのデータがすべて保存されています。カルテを閲覧できる人、あるいはコンピュータにアクセスできる人なら、全員が患者さんの個人情報を入手することができるわけです。

医療事務スタッフはカルテを管理する立場にいますので、自分自身が個人情報を保護するだけでなく、不当に情報を得ようとする人物がいなくどうかにも注意を払わなければなりません。

歯科衛生士の守秘義務

歯科衛生士の守秘義務の根拠は、歯科衛生士法になります。＜歯科衛生士法第13条の6＞

歯科衛生士は、正当な理由がなく、その業務上知り得た人の秘密を漏らしてはならない。歯科衛生士でなくなった後においても、同様とする。歯科衛生士が上記守秘義務に違反した場合、50万円以下の罰金が課されます（歯科衛生士法第19条1項）。

他者紹介

町田駅前矯正歯科のスタッフを紹介しよう！

他のスタッフのことを書き出してみましょう！制限時間5分「〇〇さんのここが好き！ここが尊敬できる！ここが素敵！」

スタッフ名	良いところ・尊敬できるところ・すごいところ・素敵だと思うところ
院長	

他者紹介：院長から順に、それぞれ一人一人の紹介を他のスタッフ皆さんでお願いします。

ジョハリの窓

ジョハリの窓とは心理学モデルの1つで、「自分から見た自分」と「他者から見た自分」の情報を切り分けることにより円滑なコミュニケーションを図るものです。1955年、米国・サンフランシスコ州立大学の心理学者であるハリ・インガム氏ジョセフ・ルフト氏が発表した「対人関係における気づきのグラフモデル」が、後に2人の名前をとって「ジョハリの窓」と呼ばれるようになりました。

対人関係において、人は以下の4領域を有しています。

【開放の窓】自分も、相手もよく知っている領域

自分も他人も知っている自己のことです。「相手から〇〇と思われるかもしれない」という他人からの目、「自分にはこんな一面があるかもしれない」という自分の主観が一致している状態といえます。開放の窓が大きくなることで、相手に対する親近感や信頼感が高まり、コミュニケーションは円滑化するのです。

【秘密の窓】自分は知っているが、相手には隠している領域

自分だけが知っていて、他人にはまだ知られていない自己のことです。わかりやすい例として「トラウマ」や「コンプレックス」があげられます。秘密の窓は小さいほど良いとされ、秘密の窓が大きいということは「隠し事が多い」ともいえるため、なかなか相手に打ち明けて話せません。秘密の窓を小さくしてありのままの自分を見せることで、「開放の窓」が大きくなり、コミュニケーションが円滑になります。

【盲点の窓】相手は知っているが、自分は気付いていない領域

他人は知っているが、自分では気づいていない自己のことです。わかりやすい例として「思わぬ長所」や「思わぬ指摘」などがあげられます。ときどき「盲点だった…」という言葉を使うように、相手に言われてはじめて気づくケースが多いです。気づかないうちに相手を不快にさせていることもあるため、窓をできるだけ小さくしておくのが吉。しかし、盲点の窓は「自分で気づいていないと小さくできない」という欠点があるため、人に聞いて自分の盲点を探ることが大切です。

【未知の窓】自分も、相手も知らない領域

盲点の窓と秘密の窓を小さくして、開放の窓を大きくすると、未知の窓に気づけます。「まだ知らない自分」に気づくことで、自己成長のチャンスが訪れるのです。

良好かつ円滑な対人関係の構築には、この4つのうち「開放の窓：自分も、相手もよく知っている領域」を拡大していくことが重要です。

フィードバック

フィードバックとは、ある行動が及ぼした影響について、本人に伝えることです。フィードバックで重要なことは、率直に事実情報を伝えることです。私たちは「自分のことは自分でわかっている」と思いがちですが、意外と自分で気付いていない価値観や言動の癖があるものです。他者から見た自分を知ることは非常に有益です。お互いの認識に興味を持ち質問することで、相互理解を深めることにもつながります。

ジョハリの窓を活かすコツは「自己開示」と「フィードバック」

ビジネスでジョハリの窓を活かすうえでポイントとなるのが、会社・部署といったチーム内の「相互理解」。それを支えるのが、「自己開示」と「フィードバック」です。

職場における相互理解を深めるうえで重要となる「自己開示」と「フィードバック」の役割と、ポイントを押さえておきましょう。

①自己開示

自分の考えや感情、個人的な情報を他者に伝える「自己開示」。ジョハリの窓では、隠された窓（自分だけが自覚している自分）を、開かれた窓（自他ともに認めている自分）へ拡張することを意味します。自己開示は本人の努力よりも、むしろ周囲の配慮が必要不可欠です。「自己開示しろ！」と求められて、自己開示ができるものではありません。本人が自己開示したくなるような安心安全な場が作られるよう、相手の発言を否定せずに尊重するなど、心理的安全性を担保するように意識しましょう。

②フィードバック

「フィードバック」は、相手に客観的な事実を伝えること。ジョハリの窓でいえば、気づかない窓（自分では気づいていない自分）を開かれた窓（自他ともに認めている自分）へ拡張してあげることです。上司から部下へのフィードバックの場合、部下には見えていない他部署での変化や顧客の声など、客観的な事実を伝えるはずが、評価や指示・命令になっているケースもあるので気をつけましょう。フィードバックの際は、「最近業績が下がっているから、新規顧客の獲得に力を入れるように」など主観的な評価や指示ではなく、「顧客（他部署？）から～（具体例）という声があったよ」など、本人が気づいていない一面に気づかせてあげることが大切です。

ジョハリの窓

		本人(回答者/部下)	
		知っている	知らない
相手(質問者/上司)	知っている	開かれた窓 <small>(自他共に認めている自分)</small>	気づかない窓 <small>(自分では気づいていない自分)</small>
	知らない	隠された窓 <small>(自分だけが自覚している自分)</small>	閉ざされた窓 <small>(自分にも他人にも見えていない自分)</small>

図表内には、赤い矢印が描かれています。左下の「隠された窓」から「開かれた窓」へ向かう矢印には「自己開示」と書かれています。右側の「気づかない窓」から「開かれた窓」へ向かう矢印には「フィードバック」と書かれています。また、右側の「気づかない窓」と左下の「隠された窓」の間には、赤い点線が描かれています。

職場の三原則

良い職場を作るための三原則。この3つを実践するだけで、どんな組織も必ず良くなる。

この三問を大切にし、整えていくことこそ環境が良くなる。

時を守り、場を清め、礼をただす

「時を守り」とは、時間や期限を守ることです。

時間を守ることは、相手の時間を大切にすることで、結果として相手を尊重することです。そして、それにより自分の信用を積み重ねることにつながります。普段の仕事を考えてみてください。朝の出勤、予約の時間、休み時間、提出物などの期限を守る……等、時間ギリギリに行動することのないようにしてください。

「場を清め」とは、3S（掃除、整理、整頓）です。

その意味は次の5Kで表されます。気づく人になれる、心を磨く、謙虚になれる、感動の心をはぐくむ、感謝の心がめばえる、ということです。職場での自分の身の回りを考えてください。掃除、ロッカーや机の中の整理整頓を心掛けてください。

「礼を正す」とは、挨拶をすること、返事をするということです。

挨拶は相手の人に心を開くという ことで、人間関係を構築する基本です。返事も同じで、気持ちの良い返事をすれば人間関係がよくなります。明るく元気よく挨拶や返事をできるようにしていきたいものです。

「机の上がかたづいていない」「時間ギリギリで余裕がない」「呼ばれても返事をしない」などの行動は、相手に不信感をあたえてしまうでしょう。自分の将来のために、すべての人が気持ちよく仕事ができるために、今日から「時を守り、場を清め、礼を正す」を実践していきましょう。

チームワークに必要なコミュニケーション

コミュニケーションとは？

- 言葉のキャッチボール
- 「コミュニケーション」は、情報の伝達、連絡、通信の意だけではなく、意思の疎通、心の通い合いという意でも使われる。
- 歯科医院で働く場合では、わかりやすい指示を出したり文章を書くといった、正確な情報伝達が求められます。ただ、その背景には、何のための指示か、文章によって相手にどう動いて欲しいのか、といった『目的』や『考え』が必ずあるものです。突き詰めると、私たちは日々「人を理解すること」「人に（自分を）理解してもらうこと」。このためにコミュニケーションを行なっているのです。そして、**その能力=コミュニケーション能力**とは、人を理解し、人に自分を理解してもらう能力のことだと言えます。

コミュニケーションの「2つの原則」

- (1) 相手の反応が、あなたのコミュニケーションである
- (2) 自分の言いたいことが、そのまま100%伝わることはない

歯科医院で考えるコミュニケーションスキル

対患者さんで必要な要素

- 患者さんの都合やタイミングを考慮する
- 常に患者さん視点で見て判断すること
- 患者さんの本音や要望を引き出す会話力
- 一方的な都合で提案を押し付けないこと

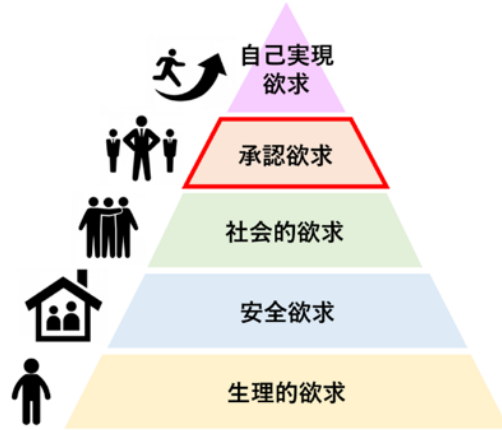
対職場で必要な要素

- 常に仲間として相手を尊重する気持ち
- 自分の意見をわかりやすく伝えること
- 相手のことを理解しようと努めること
- 手段はどうかあれ対話重視の姿勢

認める

マズローの法則とは、人間の欲求は5段階のピラミッドのように構成されているとする心理学理論です。アメリカの心理学者、アブラハム・マズロー（1908～1970）が考案したもので、「マズローの欲求五段階説」「自己実現理論」などと呼ばれることもあります。

マズローの法則によれば、人間の欲求には「生理的欲求」「安全の欲求」「社会的欲求（所属と愛の欲求）」「承認欲求」「自己実現の欲求」の5段階があります（個々の詳細は後述）。そして、これら5つの欲求にはピラミッド状の序列があり、低次の欲求が満たされるごとに、もう1つ上の欲求をもつようになるのです。



1. 生理的欲求

ピラミッドの一番下の段にあたる、最も基本的な欲求が「生理的欲求」です。生理的欲求は、生命活動を維持するために不可欠な、必要最低限の欲求を指します。いわゆる「3大欲求」（食欲・睡眠欲・性欲）のほか、呼吸をしたい、排せつをしたい、水を飲みたいなどの欲求も、生理的欲求に該当します。

2. 安全の欲求

生理的欲求が満たされたら、次に問題になるのは「安全の欲求」です。安全の欲求とは、身体的に安全で、かつ経済的にも安定した環境で暮らしたいという欲求を指します。

3. 社会的欲求

社会的欲求とは、家族や組織など、何らかの社会集団に所属して安心感を得たいという欲求を指します。所属と愛の欲求と呼ばれることもあります。

4. 承認欲求

何らかの社会集団に所属し、社会的欲求が満たされていたとしても、まだ次のレベルの欲求が現れます。「承認欲求」です。承認欲求は、単に集団に所属するだけでなく、所属する集団の中で高く評価されたい、自分の能力を認められたい、という欲求です。

5. 自己実現の欲求

以上1～4のすべての欲求が満たされると、最後に残るのが「自己実現の欲求」です。自己実現の欲求とは、自分にしかできないことを成し遂げたい、自分らしく生きていきたいという欲求を指します。

承認力チェック

自分の承認力をチェックしてみよう！<別紙参照>

※制限時間5分

実践している：2点　少しは実践している：1点　実践していない：0点

普段から意識して承認力を高めていきましょう！

感謝する

「ありがとう」の語源は仏教の『盲亀浮木のたとえ』にあり、仏教では人間に生まれることは「有る」ことが「難しい」、「有り難い」ことだと教えられています。ここから他人から何かをしてもらえることは「有る」ことが「難しい」、「有り難い」こと、「ありがたいことです」となり、「ありがとう」となったそうです。

他人から何かしてもらったとき、私たちは自然に「ありがとう」と言います。

仏教の『盲亀浮木のたとえ』

ある時、釈迦が、阿難（あなん）という弟子に、

「そなたは人間に生まれたことをどのように思っているか」と尋ねた。

「大変、喜んでおります」と阿難が答えると、釈迦は、次のような話をしている。

「果てしなく広がる海の底に、目の見えない亀がいる。その盲亀が、百年に一度、海面に顔を出すのだ。

広い海には、一本の丸太ん棒が浮いている。丸太ん棒の真ん中には小さな穴がある。

その丸太ん棒は、風のまにまに、西へ東へ、南へ北へと漂っているのだ。

阿難よ。百年に一度、浮かび上がるこの亀が、浮かび上がった拍子に、丸太ん棒の穴に、ひょいと頭を入れることがあると思うか」

阿難は驚いて、「お釈迦さま、そんなことは、とても考えられません」。

「絶対にないと言い切れるか」

「何億年掛ける何億年、何兆年掛ける何兆年の間には、ひょっと頭を入れることがあるかもしれませんが、無いと言ってもよいくらい難しいことです」

「ところが阿難よ、私たちが人間に生まれることは、この亀が、丸太ん棒の穴に首を入れることが有るよりも、難しいことなんだ。有り難いことなんだよ」と、釈迦は教えている。

「ありがとう」は相手も幸せにする

他人からの気遣いに対する感謝の言葉です。

「この世で最も不幸な人は感謝の心のない人である」と言われます。

何をしてもらっても、当たり前と思ひ、感謝の心がなければ、不平不満ばかり出て、幸せを実感することはできません。

感謝できる人が幸せなのであり、その感謝を「ありがとう」という言葉で表すと、相手も「喜んでもらえてよかった」とうれしくなります。

これを仏教では「自利利他（じりりた）」と言います。

自利とは自分の幸せ、利他とは他人の幸せ。

自分の幸せがそのまま他人の幸せになり、他人の幸せがそのまま自分の幸せになるということです。

「ありがとう」という5字は、不思議な働きがあります。

「ありがとう」は、相手を喜ばせるだけでなく、相手に自己重要感を与え、結果的に自分の言うことも聞いてくれるようになる最強の言葉です。周りの人に「ありがとう」を伝えることであなたの味方がどんどん増えるイメージです。

