

良好なコミュニケーション構築のために!⑤

～「心理的安全性」について～

医療機関や介護施設の職場では、「心理的安全性」という言葉がよく使われます。医療介護関係の職場に限ったことではないのですが、良好なコミュニケーションには重要な要素ですので、紹介させていただきます。

治療成績が良い医療チームの方が、ミスの報告数が多いというのはご存じでしょうか？逆の様に思えますが、なぜでしょう？患者さんに危害が及ぶかもしれない事がわかっていても、人は「言えない」時があるからです。「やらかしてしまった時に言える」のが、心理的安全性な組織といえます。では、何故言えなくなってしまうのでしょうか？

例えば、課題が見つかって仕事が増えるだけ、アイデアを出してもダメ出しされる、挑戦しても失敗したら責められる、この様に、罰や不安を与えるチームが言葉を閉ざしてしまうのです。他にも、いつも機嫌が悪い、何を言っても否定から言われる、目を合わせて話さない等も影響します。罰や不安は行動を減らす効果があります。では、どうすれば良いか？

チームとして心理的安全性を構成する要素は、以下の4つになります。

1. 話しやすさ

「何を言っても大丈夫」

2. 助け合い

「困ったときはお互い様、必要な時に助けを求められる」

3. 挑戦

「やってみようじゃないか、(失敗しても) ナイストライ!」

4. 新奇歓迎

「的外れな意見、大歓迎!
的外れは早期にわかった方が良い」

つまり、心理的安全性なチームとは、意見を言っても、助けを求めても、挑戦してみても、個性を發揮してみても、認めもらえるチームと言えます。

皆さん、どのように感じたでしょうか。ご家庭での子育てや高齢となったご両親への対応等でも、活用できそうではないですか？

公立七日市病院 理学療法士 渡辺 真樹



参考：認定病院患者安全推進協議会
「医療現場に必要な心理的安全性とは～患者安全へ向かっていく組織・チームをつくる～」
株式会社ZENTech取締役 石井遼介

富岡甘楽地域リハビリテーション広域支援センター 事業内容

1 推進協議会の運営

支援施設や協力施設、職能団体、自治体等と、事業報告や運営方針について情報共有と意見交換を行います。今年も7月に開催予定です。

2 実務担当者会議の運営

2月に開催予定です。

3 実地指導

(介護サービス事業所等への訪問支援)

市町村、事業所の要請により随時対応して参ります。

4 介護予防従事者向け研修会

(リハ職、医療・介護職、市町村職員)

リハ職向けに2回開催予定。その他、市町村、事業所の要請により随時企画対応致します。

5 相談対応(電話) 随時対応して参ります。

6 相談対応(面接) 随時対応して参ります。

7 啓発活動(フレイル予防に関する講演等)

随時対応して参ります。ホームページの設置運営。
機関誌(ニューズレター「のぞみ」)2回発行。
企業団発行の「お元気ですか」に差し込み配布となります。

8 地域リハ支援施設の普及・増加に向けた取り組みの推進、地域におけるリハ専門職のコーディネート機能の発揮

市町村の要請により、地域ケア会議にリハ専門職を派遣します。必要に応じて、リハ専門職の派遣を協議会協力支援施設にお願いするなど、コーディネートしていきます。

9 その他、センター運営に関すること

広域支援センター情報交換会、フレイル予防担当者研修会等。

認知症の方との コミュニケーションについて

今年度で開催した第13回広域支援センター合同研修会では、群馬医療福祉大学の山口智晴先生を講師に招いて認知症の方とのコミュニケーションについてご講演いただきました。近年は高齢化社会が進み、認知症を患っても継続して地域で暮らしている方も多くいらっしゃいます。山口先生は大学での学生指導のみならず、認知症の専門家としてNPO法人での活動などもされており、多角的な活動をされている先生です。山口先生には、様々な観点から認知症の方とのコミュニケーションをどのように行なっていかをお話いただきました。

研修会には、近隣の病院や関連施設6施設から36名の方に参加していただき、富岡保健福祉事務所からも3名の方に参加していただきました。アルツハイマー型認知症やレビー小体型認知症などの特徴や関わりのポイントなどをわかりやすく教えていただきました。グループワークでは、認知症の方の様々な場面でのコミュニケーションについて意見交換をすることができました。



参加した方々からは、「他施設・他病院の方と交流できるのはありがたい」や「他施設、様々な経験年数の方と議論ができてよかったです」などの意見が聞かれ、有意義な時間を過ごすことができました。合同研修会では、顔の見える関係づくりを目的として今後も定期的に研修会を企画していきます。

公立七日市病院 理学療法士 高橋 茂

広域支援センターからのお知らせ

事業は、各自治体の包括支援センターや施設等の団体から相談を受け実施しているため、個人でのお問い合わせには原則応じられません。

受付時間

毎週月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
(祝祭日・年末年始を除く)

相談内容

リハビリテーションに関する事等、用具・住宅改修等なんでも可です。(相談は無料です)

相談員

リハビリ専門医師を始めPT・OT・ST等

富岡甘楽地域リハビリテーション広域支援センターのホームページを公開しています。
<http://rihashien.nano-hosp.jp/index.html>



編集後記

本格的な冬シーズン到来で、感染症の流行が危惧されます。COVID-19は進化したり、インフルエンザも絶滅することはない、人類と共存していかなければならないのでしょうか。ひとたび感染すれば、フレイルから要介護状態へのリスクも高まります。感染予防の基本は手指衛生です。皆さん、手をよく洗い(消毒)しましょう!そして、ハンドクリーム等での保湿も忘れずに!

編集 渡辺 真樹