

「あり方教育」が欠けている場合に起こりやすい問題行動・問題発言

1. 感謝や挨拶がない

問題発言・行動例

- ・ 「別にお礼を言うほどのことじゃないでしょ?」(何かをしてもらっても無反応)
 - ・ 朝出勤しても挨拶しない、またはボソボソ言うだけ
 - ・ 仕事を頼んでも「わかりました」だけで、最後に「ありがとう」と言わない
-

2. ネガティブな発言が多い

問題発言・行動例

- ・ 「無理です」「できません」「めんどくさいですね」
 - ・ 「またやるんですか?前もやったのに…」
 - ・ ため息をついたり、不満げな態度を見せる
-

3. 責任感がない(仕事に対する主体性の欠如)

問題発言・行動例

- ・ 「自分の仕事じゃないんで」「言われてないんでやりません」
- ・ 何かミスをしても「いや、自分のせいじゃないんで」と責任転嫁
- ・ 診療の準備や片付けを積極的にやらない

4. 報連相（報告・連絡・相談）がない

問題発言・行動例

- ・ 「自分でやれると思ったので言いませんでした」 → でもミスが発生
 - ・ 「聞かれなかったから言わなかったです」
 - ・ 途中で問題が起きても相談せず、ギリギリになって報告
-

5. コミュニケーションが雑、冷たい態度

問題発言・行動例

- ・ 「それ違います」「いや、それは無理」 → 否定的な返答ばかり
 - ・ 目を合わせずに話す、ぶっきらぼうな態度
 - ・ 「…（無言）」 → 返事をしない、反応が薄い
-

6. 時間を守らない・ルーズな態度

問題発言・行動例

- ・ ギリギリに出勤する、昼休憩から戻ってくるのが遅い
 - ・ 「ちょっとくらいいいじゃないですか」 → 遅刻や締切を軽視
 - ・ 診療の準備に時間がかかり、患者を待たせる
-

7. 院内のルールを守らない

✓ 問題発言・行動例

- ・ 「別にこれくらい大丈夫でしょ？」 → 衛生管理ルールを守らない
 - ・ 医院の方針に従わず、自分のやり方を貫こうとする
 - ・ 無断でスケジュールを変更する
-

8. 他人のミスを責める、悪口を言う

✓ 問題発言・行動例

- ・ 「○○さんがミスしたせいで大変だったんですけど」
 - ・ 「あの人、いつも遅いですよね」 → 院内の人間関係を悪くする発言
 - ・ 患者さんの前でスタッフの批判をする
-

9. ミスを隠す、報告しない

✓ 問題発言・行動例

- ・ 「バレなければ大丈夫」 → 小さなミスを隠す
- ・ 「指摘されたら直せばいいでしょ？」 → 自分から報告しない
- ・ 失敗しても、謝らずにごまかす
- ・ 問題が発覚しても、「気づきませんでした」と無責任な態度

10. 指示を聞かない、自己流でやる

✓ 問題発言・行動例

- 「いや、自分のやり方の方が効率いいので」 → 指示を無視する
 - ルールやマニュアルを勝手に変える
 - 指導されても、「わかってます」と受け流す
 - 院長や先輩の話を適当に聞き、改善しない
-

11. 院内の雰囲気を悪くする（陰口・態度が悪い）

✓ 問題発言・行動例

- 「○○さん、またミスしてるよね（笑）」 → 陰でスタッフを笑う
 - 自分の機嫌が悪いと、周りに八つ当たりする
 - 院長やリーダーがいないと、態度が急変する（サボる、雑な対応）
 - 「この職場、雰囲気悪いですよね」 → 不満を言いふらし、士気を下げる
-

12. 患者さんへの対応が雑・事務的

✓ 問題発言・行動例

- 「次、○○さん」 → 名前を呼ぶだけで、アイコンタクトもなし
- 「痛い？ でも我慢してくださいね」 → 患者の気持ちを考えない

- ・ 「そこに座ってください」 → 説明が足りない、冷たい口調
 - ・ 患者さんが質問しても、「それは先生に聞いてください」と突き放す
-

13. 仕事を選り好みする

問題発言・行動例

- ・ 「それって本当に自分がやる仕事ですか？」 → 雜用やサポート業務を避ける
 - ・ 「自分は医師なので、片付けや準備はしません」 → スタッフと協力しない
 - ・ 自分の好きな仕事だけ積極的に取り組み、面倒な仕事は後回し
 - ・ 雜用を頼まれると、あからさまに嫌そうな態度を取る
-

14. 休憩や私用の時間の使い方が悪い

問題発言・行動例

- ・ 昼休憩から戻るのがいつもギリギリ、または遅れる
 - ・ 診療の合間にスマホをずっと触っている
 - ・ 仕事中にプライベートの LINE や SNS をチェックしている
 - ・ 「ちょっとトイレ」と言って、長時間戻ってこない
-

15. 学ぶ姿勢がない

問題発言・行動例

- ・ 「もう知ってるんで、大丈夫です」 → 新しい知識を学ぼうとしない
 - ・ 勉強会や研修に参加しても、やる気がない態度
 - ・ 指導を受けても、「はいはい」と適当に流す
 - ・ 最新の治療技術や情報をキャッチアップしない
-

16. 他人の成功を妬む・足を引っ張る

問題発言・行動例

- ・ 「〇〇さんばっかり評価されてるい」
 - ・ 「なんであの人はばかり院長に褒められるんですか？」
 - ・ 同僚の成長や成果を素直に認めず、陰で文句を言う
 - ・ 他人の失敗を嬉しそうに話す
-

17. 院長や上司の方針に不満ばかり言う（協調性がない）

問題発言・行動例

- ・ 「なんでこんなルールにしなきゃいけないんですか？」
- ・ 院長の指示に対して「そんなの意味ないですよね」と反発する
- ・ 新しい取り組みに対して「今までのままでいいでしょ」と拒否
- ・ 会議やミーティングで建設的な意見を言わず、不満ばかり述べる

18. 仕事の優先順位を考えない・段取りが悪い

☑ 問題発言・行動例

- ・ 「先にやるべきことが分からなくて、ずっと迷っていました」
 - ・ 緊急性の低い業務ばかりやって、重要なことを後回しにする
 - ・ 診療時間が迫っているのに、雑用を優先してしまう
 - ・ 「言われた順にやってるだけなんで」 → 自分で考えない
-

19. スタッフ間で対立を生む（派閥を作る）

☑ 問題発言・行動例

- ・ 「私たちのグループと○○さんたちは別だから」
 - ・ 「の人たちとはあまり話さない方がいいですよ」
 - ・ チームを分断するような行動や発言をする
 - ・ 院内の雰囲気を悪くする
-

20. 指導や注意をされるとすぐに落ち込む・ふてくされる

☑ 問題発言・行動例

- ・ 「自分、ダメなんで…」 → ネガティブに受け止めすぎる
- ・ 「もうやる気なくなりました」 → 抱ねる

- ちょっとした指導でも「もう無理です…」と投げやりになる
 - 指摘された後、態度が悪くなる
-

21. 「忙しい」を理由に周りへの配慮がなくなる

問題発言・行動例

- 「今忙しいんで後にしてください！」 → 口調がキツくなる
 - 仕事が立て込むと、雑な対応になりがち
 - 他のスタッフが困っていても、「自分も忙しいから」と助けない
 - 患者対応も事務的になり、「次の方！」と流れ作業になる
-

22. ルールは守るが、気持ちがこもっていない（形式だけ整える）

問題発言・行動例

- 「決まりだからやってるだけです」 → 形は守るが、心がこもっていない
 - 「笑顔で対応してください」と言われても、わざとらしく不自然な笑顔になる
 - 「やることやってれば文句ないでしょ？」 → 最低限のことしかやらない
 - 患者さんへの対応もマニュアル通りで、温かみがない
-

23. 目の前の仕事だけをこなして、長期的な視点がない

問題発言・行動例

- ・ 「言わされたことだけやっています」 → 自分で成長しようとしない
 - ・ 「今はこの仕事をこなすだけで精一杯です」 → 未来のスキルアップを考えない
 - ・ 新しい知識や技術を学ぶ意欲が低く、変化を嫌がる
 - ・ 医院の将来像や自分のキャリアプランに興味を持たない
-

24. 「やらされている感」が強く、自発的に動かない

問題発言・行動例

- ・ 「またこれやるんですか？（嫌そうな顔）」
 - ・ 「言わされたからやっているだけです」 → 主体性がない
 - ・ 「自分には関係ないんで」 → 院の改善に興味を持たない
 - ・ 何か問題が起きても、自分から動かず、指示待ちになる
-

25. 環境や他人のせいにする（自己責任意識が低い）

問題発言・行動例

- ・ 「設備が悪いから、うまくできません」 → 自分の工夫をしない
- ・ 「○○さんがこう言ったから、ミスしました」 → 自分で考えない
- ・ 「この職場の雰囲気が悪いせいで、やる気が出ません」 → 自分で雰囲気を変えようとしない
- ・ 「院長がもっと○○してくれたらいいのに」 → 受け身の姿勢

まとめ

- ✓ 感謝の気持ちを持つ → 「ありがとう」を意識する
- ✓ ポジティブな言葉を使う → 「どうしたらできるか？」を考える
- ✓ 責任感を持つ → 指示待ちせず主体的に行動
- ✓ 報連相を徹底する → 小さなことでも共有
- ✓ コミュニケーションを大切にする → 言い方や態度を柔らかく
- ✓ 時間を守る → 患者やスタッフの信頼につながる
- ✓ ルールを守る → みんなが働きやすくなる
- ✓ 他人を責めず、改善策を考える → チームワーク向上
- ✓ ミスを隠す・報告しない → 早めの報告で対策を！
- ✓ 指示を聞かず自己流でやる → 基本を守ることがチームワーク向上に！
- ✓ 陰口や態度が悪い → チームの雰囲気を良くする言葉を意識！
- ✓ 患者さんへの対応が雑 → 「患者ファースト」の意識を持つ！
- ✓ 仕事を選り好みする → どんな仕事もチームのために大事！
- ✓ 休憩や私用の時間の使い方が悪い → オンオフの切り替えを意識！
- ✓ 学ぶ姿勢がない → 成長を楽しみ、最新の知識を吸収！
- ✓ 他人の成功を妬む・足を引っ張る → チームの成長は自分の成長にもつながる！
- ✓ 院長や上司の方針に不満ばかり言う → 改善提案を考えると前向きになれる！
- ✓ 仕事の優先順位を考えない・段取りが悪い → 「今一番大事なことは何か？」を考える！
- ✓ スタッフ間で派閥を作る・対立を生む → チームとして協力する意識を持つ！

- ✓ 指導や注意をされるとすぐに落ち込む・拗ねる → 指摘は成長のチャンスと考える！
- ✓ 「忙しい」を理由に周りへの配慮がなくなる → 忙しい時こそ、チームの連携を意識！
- ✓ ルールは守るが、気持ちがこもっていない → 形式ではなく、心のこもった対応を！
- ✓ 目の前の仕事だけをこなして、長期的な視点がない → 未来の成長も考えよう！
- ✓ 「やらされている感」が強く、自発的に動かない → 主体性を持つと、仕事が楽しくなる！
- ✓ 環境や他人のせいにする（自己責任意識が低い） → まずは「自分にできること」を考える！