

やまだんの
山田野

30

独立行政法人
国立病院機構 北陸病院
〒939-1893 富山県南砺市信末5963
TEL 0763-62-1340 FAX 0763-62-3460

『秋に思うこと』

夏を一気に押しやるように、台風18号・19号が日本を縦断し、多くの被害をもたらされました。また、御嶽山の噴火から1ヶ月余りがたち、初冠雪のニュースを聞くにつけても、未だに発見されていない方々のことを考えると、ご家族の方は本当につらい毎日を送られていることと心が痛みます。皆様のお住まいのところは大きな被害はありませんでしたか…。

さて、私も北陸病院に転勤して2年目の秋を迎えておりますが、先の東日本大震災の時には、富山病院で勤務しておりました。テレビで、多くの建物が見る見るうちに濁流に呑み込まれる様子を見て、身体が震えたことを、今でもはっきりと覚えています。

その頃、偶然に目にしてとても感動した、谷川俊太郎の「願い」「生きているということ」という詩を、最近になって思い出しました。チョット気になって調べてみると、この方は、哲学者で法政大学総長の谷川哲三を父として東京に生まれ、詩人であると同時に、「マザー・グースのうた」などの翻訳や、「いっぼんの鉛筆のむこうに」「あいうえおうた」「もりのくまテディベア」などの絵本童話作家の方でした。

当院は254床で決して大きな病院ではありませんが、医師・看護師をはじめ、全ての職員が、身体や心に障がいをもった方々と日々向き合っています。

心の病気は身体の病気と違い、目に見えて分からないものが多いです。また、身体の病気の中では、少しずつ進行していくものもあり、本人も周囲の人も「生きる」ということに毎日葛藤しています。このような方々の近くで接している、ご家族の皆さんや医療者も、苦しい思いをしているのではないのでしょうか…。

今、辛い思いをしている人、「願い」や「生きているということ」を、ぜひ一度読んでみてください。読みながら心がキューと痛くなって、その後心の中に何か生まれると思います。

常々、『食欲の秋』を実行している私ですが、今年は『読書の秋』も少し感じてみようかと思えます。

(総看護師長 橋 直美)



医療機関における**接遇**の在り方

第 1 回

職員接遇研修を受けて



医療はサービス業であり、患者やその家族に対する接遇が必要であるという考え方は、現在では広く浸透してきています。「医療はサービス業である」という考え方が社会においても当たり前となると、医療機関職員の接遇スキルを評価する目は、ますます厳しくなっています。当院では、職員の接遇スキルのレベルアップを図る必要があると考え、「ANAビジネスソリューション」上倉直美氏を講師に迎え「接遇の基本～言葉遣いと話し方・聴き方～」というテーマで職員接遇研修を平成26年9月10日に開催しました。参加者は60人を超え、研修後にアンケートを取りましたが、概ね好評でした。

最初に**接遇・ホスピタリティとはという言葉**の説明がありました。

改めてホスピタリティについて調べてみました。『「ホスピタリティ」とは、「思いやり」「心からのおもてなし」という意味であり、その語源は、ラテン語の Hospicis（客人等の保護）である。それが英語の Hospital（病院）Hospice（ホスピス）と色々な言葉に発展した。これらは対価を求めているのではなく、おもてなし・喜びを与えることに重きをおいており、ホスピタリティにおいて重視されるのは、人間性や信条、個性、感性などであり、報酬を求めての行動ではない。おもてなし・喜びを通じて、報酬は結果としてついてくるという考えである。形や行動などで示す「マナー」は相手に不快感を与えないための最低限のルールで、そこに「心」が加わると、ホスピタリティになります。深い心地良さが加わることで、信頼や信用、安心感が生まれる。』と書いてありました。私たちが毎日接する患者・家族は心身に不安を抱え、ちょっとしたことで不信感をいただきやすい状態にあります。医療機関における接遇には「不安と不信感を取り除く」こと、すなわち「安心感を提供する」という大きな目的があります。つまり、ホスピタリティのある「社会の常識としての人間対応力を持った人的サービス」を実践することで患者満足度を向上させることとなります。

次に**第一印象の重要性**について①グッドスマイルとアイコンタクト②身だしなみ③立居振舞い④話し方と言葉づかいについての話があり、二人一組になり、ロールプレーをしました。私もちょっと照れながら練習しました。



職員は患者、その場に居合わせた人に常に見られていることを認識する必要があります。身だしなみは初めて訪れる医療機関の第一印象を決める重要なポイントであり、表情、視線、態度（立居振舞い）など非言語的コミュニケーションツールは直接の会話や関わりがなくても、接遇を考えるうえで重要であり、また、あいさつ、

言葉づかい、話し方聴き方など言語的コミュニケーションも常に意識し練習することが大切であることを改めて感じました。簡単な気配りを日常業務で繰り返し実行することによって、職員自身の意識が向上し、続いて気づき生まれ、さらに職員同士が自主的に学ぼうとする姿勢につながると考え、今回の研修で学んだことを、全職員に浸透させ、継続的に実践できるようポイントを決めてより良い接遇を推進する運動を予定しています。

次に**内部顧客**というテーマでの話があり、職員間のコミュニケーションの大切さを再認しました。

医療機関における接遇は、患者とその家族を対象とするものが最優先され、またこれだけに留意すればよいというとらえ方をされる傾向にあります。しかし、実は院内の職員間のコミュニケーションも、提供する医療の質を左右する重要な要素の一つだということを認識しなければなりません。医療従事者は各部門のプロフェッショナルであり、また職種ごとに独立性が高いために、相互に担当する領域を尊重する傾向が強いのも事実です。しかし、これが高じると、他部門との連携が円滑にとれない結果を招き、コミュニケーション不全を生じて、本来医療機関全体が提供すべき業務に支障をきたす事態にもなりかねないのです。こうした院内のコミュニケーションにおける問題は、医療安全を脅かす要素でもあります。この点を意識して、患者やその家族に対する接遇だけではなく、組織全体のコミュニケーションを円滑にする取り組みを並行して進めることが重要です。



最後にこの研修を通じて次のようなことを学びました。「高い医療の質と技術を備えていても、一部の職員の接遇が未熟であることで、医療機関全体の評価が低くなってしまふ。組織全体で取り組むという風土が醸成されると、その医療機関に勤務する職員が快適に業務に打ち込める職場環境を整えることにもつながる。職員が自発的に接遇とコミュニケーションの向上に取り組む環境づくりは、医療機関側が組織としての姿勢を示すことから始まる。さらに、患者対応、あるいは職員間ともに、医療に関わる人間関係におけるコミュニケーション力は、「安心と安全」を守り、業務を進めやすくすることができるための最大のツールである。」

個々の職員の接遇がいかに、患者・家族の満足度を向上させ、組織としての医療環境を改善するかを認識し今後も色々な場面で発信していきたいと考えています。

（文責 患者サービス向上小委員会委員長 石崎恵子）

合同行事北陸病院の夏祭り



去る8月27日、北陸病院の合同行事である夏祭りを体育館で開催しました。参加総人数は208名でした。外では来年度に向けた新病棟建設の音や、蝉の鳴き声が響く中、恒例の曲が流れると、患者さまや職員の歓喜の声、ボランティアでお越し下さった『笠舞乱華』13名の方による踊りのパワーで、会場がさらに盛り上がり、工事の音などは吹き飛んでいました。

さて、毎年恒例の盆踊りは今年で43回目になり

ます。一人ひとりの思いとボランティアの方々のご理解・ご協力は大変大切な財産であると感じています。患者さんはもとより、職員も企画や準備に至るまで「胸はずませる」楽しみの一つである夏祭りのメインである「炭坑節」や「どんぱん節」を皆で踊り、患者さんや家族の方の楽しそうな表情や手拍子など喜んでおられる姿を見て、私達も多くの元気を貰うことが出来ました。

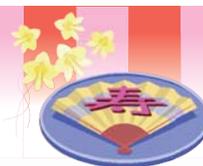


来年度には新しく西病棟が立ち上がります。今後も、新しい気持ちで皆様に季節感を感じて頂ける企画を考えていきたいと思っております。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

(南1階病棟 副看護師長 小林 桂子)



長寿を祝う会



9月に入り、各地域では「敬老の日」のお祝いが行われている頃、北陸病院の南1階病棟（認知症病棟）では新しくなった病棟で、入院されている患者さまに敬意を表すとともに季節感を味わっていただきたく『長寿を祝う会』を催しました。

病棟医長のあいさつから和やかに会が始まりました。まずは、長寿番付の発表です。

39名の患者さまの中から、前頭そして横綱までのベスト5が発表されました。皆さん90歳を超える長寿であり、参加されていた皆様より大きな拍手で祝福されました。また、催しの会では、ボランティアの笠舞乱華（かさぶらんか）の皆様による踊り「きよしのズンドコ節」「花笠音頭」を披露していただきました。曲に合わせて歌い、体を動かしリズムをとっている方を多く見かけました。次に、実習中の看護学生の皆さんから、患

者さま一人ひとりにもみじの絵を貼ったしゃもじを持ってもらい、ピアノ伴奏に合わせて「もみじ」「大きな栗の木の下で」を合唱しました。日頃声を出さない方も大きな声で歌っていました。感動です！！

メインである職員のAKB48の「恋するフォーチュンクッキー」を披露しました。（かなり練習を重ね自信作でした）最後に病棟師長のあいさつで会は終わりとなりました。

認知症の患者さまと職員一同が、懐かしくもあり、楽しい和やかな時間を過ごすことができました。私たちは、患者さんの笑顔がある、楽しく入院生活を送れるよう、これからも心温くもてなす看護を提供していきたいと考えています。

(南1階病棟 看護師 佐々木 実)

外来担当医表

項目	月	火	水	木	金
精神科（初診）	市川・坂本	坂本・市川	石崎・坂本	白石・池田	細川・白石
精神科（再診）	石崎・松原	白石・池田	村田・松原	市川・石崎	池田・白石
神経内科	吉田	小竹	吉田・尾崎	吉田	小竹
内科	戸部	渡辺	渡辺	戸部	戸部
睡眠外来（初診）			細川・古田	細川・戸部	
睡眠外来（再診）		細川	戸部		
専門外来	もの忘れ（吉田・坂本・市川・池田） クロザピン治療外来（白石） パーキンソン病外来（吉田・小竹） 遺伝カウンセリング外来（小竹） 睡眠外来：睡眠障害（細川・古田）		認知症セカンドオピニオン（吉田） 認知行動療法外来（白石） 眼瞼けいれん治療外来（小竹） 睡眠時無呼吸（戸部）		

●診察は完全予約制となっております。地域医療連携室にご相談ください。
●受付・診療時間・・・8:30～11:30
【地域医療連携室 直通電話】 **0763-62-1950**

北陸病院が福光リレーマラソンに参加!!

平成26年9月21日、福光リレーマラソンに当院が参加しました。普段は日常業務以外でマラソン経験のない事務、コ・メディカル15名が、会場である福光の街中をタスキリレーにより29.32kmを見事完走しました。

今回の有志による広報活動をきっかけに、職員が一致団結する良い機会となり、地域連携が益々発展することになればと思っています。

（栄養管理室長 村崎 明広）



【交通アクセス】

◆交通機関

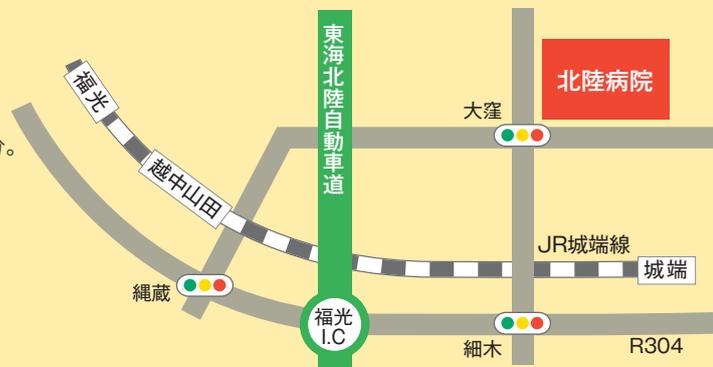
JR城端線、城端駅より、タクシーで約5分。

◆高速道路

東海北陸自動車道、福光ICより約5分。

◆南砺市コミュニティーバス

JR城端駅・福光駅より出ています。



独立行政法人 国立病院機構 北陸病院

〒939-1893 富山県南砺市信末5963

TEL 0763-62-1340 FAX 0763-62-3460

ホームページ <http://www.hosp.go.jp/~hokuriku/>

【編集・発行】北陸病院

【広報担当】石崎・宮嶋・前田