

ホームヘルパー養成課程の受講を終えて

平成12年度修了生 永井 宏政

今年の4月1日より始まった養成課程も、8月4日の介護実習をもって無事終えることができました。

およそ半年間に渡るスケジュールに、のんびりムードでスタートしましたが、予想を上回る重みのある内容でありました。講師の先生方は限られた時間内で如何にして効果的な授業にしようか、と熱心に取り組んでおられ、その意気込みが伝わって来ました。程良い緊張感の中に、充実感をもって終えることが出来たことを感謝しております。

特別養護老人ホーム、訪問介護ならびにデイ・ケアにおける実習は、それまでに授業中に繰り返し教わった利用者の人権を優先することや、必要以上に手を出さずに忍耐強く見守るとい

う介護の基本点を、その体験を通じて僅かながら体得することができた思いがします。

とりわけ印象に残っておりますのが、オムツ交換を一度説明を受けた後、自主的にするように指示された時のことです。指示があった後なんとか3名の方の交換を終えほっとしていると、利用者の一人の方から「あなたは今日初めてでしょ！早くしてもらわないとさぶいわ。」と言われ、その難しさを痛感しました。日々実践されている職員の方々には、全く頭の下がる思いがしました。

今回の体験をもとに、なんらかの形で社会に貢献できればと考えております。お世話になった関係者の皆様、利用者の方々に厚く御礼申し上げます。

行岡学園 ニュース

鍼灸科 夜間部課程増設認可申請中

平成13年4月「鍼灸科夜間部課程（定員40名、修業年限3年）」増設に向けて、現在認可申請中です。これは、「働きながら学びたい」という多くの要望にお応えするためです。鍼灸科におきましては、教員・職員一丸となって準備を行っております。ご期待下さい。

看護第2学科 週3日制へ移行

看護第2学科（進学コース、昼間定時制）では、平成13年4月より「週3日制授業」へ移行致します。この措置により集中して勉強ができる体制が整えられ、効率的な学習ができるものと期待しております。



クイズ？ 頭の体操

次の文字を入れ替えるとある言葉になります。
例を参考にして考えて下さい。

- (例) (季節) しゅんとううかしゅ → 春夏秋冬
(問題) 1. (スポーツ) むだんじしゅさどうつうきゅうべ → □□□□□□□□
2. (社会) かこいしゃしかいしょうれ → □□□□□□
3. (科学) しはんげんつくりよでしょ → □□□□□□

答えがわかった方は、氏名・連絡先・答えを明記の上、平成12年10月末までにひこばえ編集部までご応募下さい。全問正解者の中から抽選で3名の方に記念品を差し上げます。

平成12年10月13日(金)「ゆきおか老人デイ・ケア」においてバザーが行われ、この収益金を三宅島噴火災害への義援金として寄附させて頂きました。皆様のご協力有り難うございました。

編集後記

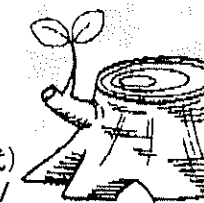
今回は初めての企画として対談形式による討論会を行いました。医療機関も、サービス業として接遇面を強化していかなければならないとの思いが誌面を通して伝わったでしょうか。皆様からのご意見をお待ちしております。(松田)

ひこばえ

Vol.9

—ゆきおかニュース—

行岡病院・行岡学園 広報部 大阪市北区浮田2-2-3 TEL: 6371-9921(代)
行岡病院 <http://www.yukioka.or.jp/> 行岡学園 <http://www.yukioka.ac.jp/>



愛情の大切さ

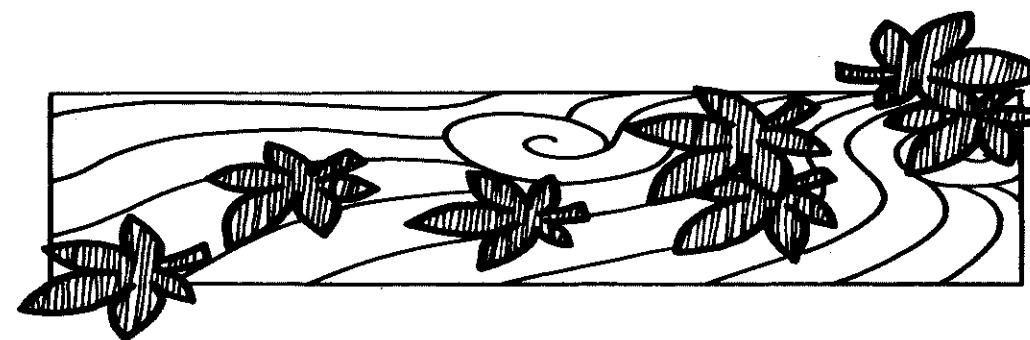
行岡病院 名誉院長 七川 欽次

あることを知っているということよりも、それができるといことの方が上であるということとはよく分かるが、それができるといこともそれが好きである、ということに敵わないというような話しをある藝のお師匠さんがしているのを聞いて成程と思ったことがある。知っているとか、できるとかということは過去のことであるが、好きであるということには未来が開けている。

時代もかわってきて、此頃医学の集まりでも「幸福とは何であるか」というようなことが議論されるようになった。ある集まりで著名な生化学の先生が講演の中で、幸福というものを定義して、1. 食糧が確保でき、2. 子孫が維持され、3. 競争に勝つという生物学的なことの他に、4. 精神的なものも必要で、足るを知るといことだといようなことをいうと、聴衆から、集団の中でうまくや

れるということもあるのではないかという意見があったが、ある有名な脳学者が、愛ということが必要ではないかといっていた。これまでの生化学の先生の、客観的な、いかにも頭のよさそうな話しとの結びつきがないようで、高名な先生にしては一寸唐突なことをいわれたような感じがしたが、考えてみると、これも成程と思われた。

この脳科学の先生は、客観的な、誰もが納得できるサイエンスの事項はよく分かるが、既に過去のものであって、生き生きと暮らすためには愛という行動の原動力が必要であるということを感じていたのにちがいない。それは最初に書いた藝の話しにも通じるものであって、我々の日常の診療でも、時々刻々に変化する患者さんの病状や気持ちに対応するために大切な心構えで、これからの医療に必須のものではないかと思う。



特集

よりよい接遇を目指して

病院におけるよりよい接遇を目指して「ひこばえ」誌上討論会を企画しました。

出席者は行岡病院の理事、リハビリテーション科寺澤科長、看護部河野主任、医事課山田主任、行岡学園から看護第2学科橋先生にお願いしました。なお、編集部から学園総務課松田が進行役として出席しました。

編集部 討論会を始めるにあたって、理事から今日の目的について一言お願いします。

理事 近頃新聞やテレビを見ていると医療ミス等の訴訟問題が多く発生しています。その中には接遇面の配慮不足から思わぬ大きな問題になるケースも多くあるのではないのでしょうか。

私たちの病院において患者さまに選んで頂ける病院を目指すために、段階を追ってではありますが今回は「接遇」ということについて「ひこばえ」の中で話し合って頂きたいと考え、この場を設けました。どうか忌憚のないご意見を出して頂きたいと思います。

編集部 病院におけるサービスが本当に患者さまに満足を感じて頂いているかどうか、果たして疑問ではないかと思います。試しに、今ここで皆さんに「サービスがよいと思う業種を3つあげて下さい。」と聞くと、残念ながら病院がその中に入っていないのが現実ではないのでしょうか。そこで、まず患者さまへの対応について普段から心がけていることなどについてご意見ををお願いします。

寺澤



病院がサービス業であると言われてきたのはつい最近のことです。それまでは医療現場のスタッフのサービスに対する認識も薄く、特に接遇というところは問題があったのではないのでしょうか。最近では医事課の窓口が「フロントサービス課」としている病院もありますが、そのような認識は職員自身がもっておかないとよい接遇はなかなか生まれてこないと思います。

私は20数年理学療法士としてやってきて、患者さまを敬いながら治療するという気持ちが強まってきましたが、これは個人的な経歴の中で生まれてきたことですので、それをすべての人が理解できるのかというと別の問題だと思います。

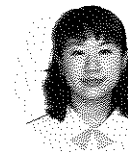
よい接遇の一つの方法として患者さまには意識して敬語を使うということです。特に患者さまを子供扱いするようなときには、敬語を使うように指導しています。敬語を使うと一連の流れができ、例えば「お疲れ様でした」というような言葉が自然にでできます。

河野



病院では治療や設備よりも、「職員の対応がいい」とか「あそこはやさしい看護婦さんがたくさんいる」という基準で選ばれることが多いと思います。少し前の話ですが、最新の設備が整ったある病院に入院されていた患者さまが、看護婦の対応が悪いということで私達の病院に来られたことがありました。やはり治療だけではなく、心配りや気配りが大切であると思います。その中でも、特にご家族とのコミュニケーションを十分に行うこと、そして日頃からの信頼関係がなにより大切であると感じています。

山田



医事課の窓口は病院の顔になりますので、まずはきちんと挨拶をしようと思っています。患者さまをお待たせする可能性がある時には、「これくらいの時間がかかります」といったことを前もってきちんとお知らせするように心がけています。

また、毎日の朝礼の時お互いに注意しあって、同じようなあやまちをできるだけなくすようにしています。患者さまの顔やお名前等を覚えておいて、後日来られた時にはこちらから言葉をおかけすることで信頼関係ができるものと思います。

編集部

これまでの話の中で言葉というのはとても重要な要因であると思います。勿論、言葉だけでは十分でなく、そこに気持ちが入っていないければ相手には通じません。

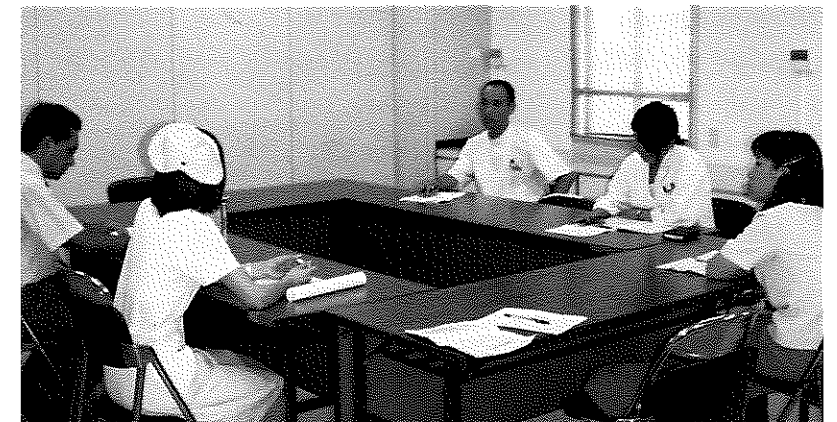
とはいえ、例えば何か失敗したときに「申し訳ありません」と素直に謝ることによって、その一言で受ける側の気持ちも和らぐということもあると思われます。学園の橋先生は学生さんにどのように「心のこもった言葉の使い方」を指導されていますか。

橋



アメリカの言語学者によると、伝達方法の重要度の割合として、言葉そのものはわずか7%で、抑揚や高さが38%、顔の表情が50%位の大きな割合を占めているという分析があります。ですから、いくらきれいな言葉を言っても、顔の表情がなければその内容が相手には伝わらないということになります。

私は普段から学生には、患者さまとの心地よい関係を作ってほしいと指導しています。学生が病院に勤めると、患者さまに対して子供との関わりのような扱いをすることが多くあります。これは一体何からくるのかなと考えますと、人に対する想いが大きな要因ではないかと思います。心という見えない部分だからこそ形に表すということで、まず大きな声で明るく挨拶する、次に身だしなみを整える、そして何よりも相手を思いやる心の大切さを指導しています。教員も学生に対して率先して同じように挨拶をし、学生と明るく関わるということを自ら示しております。



理事

確かに橋先生の言われた通りだと思います。患者さまが困ったときはこうしなければいけないと頭の中ではわかっているのですが、実際の場面では伝えている内容や顔つきを自分の中でどれだけ意識しているかが大切なことですね。ひょっとしたら、私たちスタッフが怖い顔をして対応しているのではないのでしょうか。それではむしろ気持ちが通じないことになってしまいますね。例えば、病院のスタッフの方から「少しお待ち下さい」というような声をかける心づかいが必要だと思います。

寺澤

病院では、新しい患者さまからの苦情が多いです。これは初めて来られた患者さまにとっての多くの不安をわれわれスタッフは気づかないまま、他と同じように決められたマニュアル通りにやってしまうということが原因です。でもよく聞いてみるとああそうだったのか、ということが解り、「すみませんでした。これからはこのようにします。」と説明しますと理解して頂けることが結構あります。医療機関では卒前教育はよくなされていますが、卒後教育があまりなされていないと思われます。管理職の言動がスタッフにも影響を与えますので、その責任は重いと思います。

編集部 患者さまを子供扱いするという話がありましたが、あれはなぜそうになってしまうのでしょうか。

河野 スタッフにもよく注意するのですがやはり心のどこかに「してあげる」という意識が強いと思います。そうではなく「させて頂く」という考えに変えていきたいと思います。看護婦はもともと接遇という面ではまだまだ弱いと思いますが、看護婦の社会的地位を高めるためにも、やはり品のある対応をしていかねばならないと考えています。

理事 人を受け入れる表情とは、眉を上げることも一つの方法です。そうするともっと美人に、もっと前にみえる（笑い）ということが人相学的にもあるそうです。表情を変えずに単に「いらっしゃいませ」とか「すみません」と言ったところで、それでは相手に伝わらないということです。

編集部 医事課ではどのようなことに注意されていますか。

山田 毎朝の朝礼で大きな声で挨拶の練習をしています。これを毎日続けていますと自然と大きな声で挨拶ができるようになると思います。

理事 今度医事課の窓口に投書箱を置くこととしました。患者さまからのおしかりを受けていく姿勢でいます。いずれにしても私たちの接遇に対する意識の変革が必要です。

編集部 今日の内容はそれぞれの職場の方にも伝えていってもらい、接遇に関してのレベルアップをしたいと考えていますので、ぜひご協力をお願いします。本日は、ありがとうございました。



在宅介護の現場から

行岡病院ケアマネジャー
小島 純子・三好 みちる

介護保険制度が施行され、はや5ヶ月が過ぎました。私たちは今まで病院の中で看護婦として働いていたので在宅のことは経験がなく、制度開始当初は戸惑うことが多々ありました。

実際に利用者の方と面談して、本当に様々な想いや人間関係、環境があることを肌身で感じています。

ケアプラン作成の際に考え迷う時は、同じ職場のケアマネジャーに相談したり、在宅に携わっている方々の意見を聞き、参考にして利用者の方々に合ったサービスの提供を心がけています。

難しい状況も多くありますが、利用者の方から笑顔で感謝された時、私も幸せな気持ちになると同時に、周りの方々に支えられてケアマネジャーを継続することができていると感じています。

介護保険はまだまだ浸透しているとは言えませんが、これだけは言えます。行岡病院全体の協力があってこそ、在宅サービスが続けられているのだと。



員数と人材

松下 尚司

行岡学園副校長 松下尚司先生が本年9月末をもって退職されました。松下先生は、昭和43年入職以来およそ30年の長きにわたり職務に精励されました。以下に松下先生の想いを綴って頂きました。

無粋な本テーマの「員数」という聞きなれない言葉を初めて耳にしたのは、終戦の年（昭和20年、1945）の秋だった。多くの兵隊帰りの先生が着任してきた。4年生までは男性教員が不足していて、女性の代用教員でいじめをする先生が多かった。要領の悪かった私は格好の対象となった。男性の教員は鉄拳もとんでくるが、からっと明るく、「教室での勉強はたかが知れている。野山が教室だ」といつも外へ連れ出した。当然、迷子の生徒がでると「員数が足らん」と言う。この聞きなれない言葉に「先生、員数って何ですか」「員数があってりゃええんや、これは軍隊でよく使い、何でも数さえ合えば穴の空いた飯盒でもいいんだ。つまらん世界だった」と述懐された。

それから25年後（1970）、私は外地にいた。恩師、また人生の師とあおぐ先生から大きな研究のプロジェクトをまかされ、当時そのラボの古参だった私に計画書を出せとの指示があった。「アメリカツメガエル *Xenopus laevis* のサテライトDNAの解析」というテーマだったと記憶している。カナダ、インド、イギリス、ベルギー、フィリピンからの留学生やスタッフを交えた8人の堂々たる（？）実験計画書を得意になって提出したところ、日頃温厚な先生が一目見るなり、

「ノー（以下大阪弁の通訳）：こりゃあかんわ」と言う。

「ジョージ（私のファーストネーム）、リスン ベリー ケアフリー：尚司よ、よう気をつけて聞きや」

「ナンバー イズ オヴ ノーユース：数さえ揃えばええちゅうもんやないで、ド阿呆（このド阿呆は言わなかったが）」

「ジョージ、タレントッド、むにゃ、むにゃ…」と聞きなれないことを言って、すたすたと行ってしまった。

困りきったが相談する人もいない。家でこの事をしづしづ話すと、「そんな簡単や！あんた一



人でやれという事や」と無責任なことを言う。一人では何年かかるか知れたものではない。第一、あのDNA抽出用の材料の獰猛な蛙の面（つら）を見ただけでもゾットする。そこで仕方なく「タレントを呼んで来い？」これを人材と勝手解釈した。当時、タレントといえば芸能人の事だと思いこんでいた。日本語の人材に相当するのは、はなはだ心もとなかったが、イギリスのサセックスから来たエリック君とフィリピンのマニラから来たスイゾー女史を選び、私を加え3人にして徹夜で書き直して、翌朝再度提出した。

「ベリー グッド：そや、これでええんや」

「ジョージ、ヒヤー ウイ ゴー：尚司、はよかりまひょう」ということでめでたくスタート。

「数さえあれば良いというのではない。要するにいい人材を選びなさい」との無言の諭しだったと思っている。その時、私は人材の一員に加えられていたのだろうか。一昨年、惜しくも早世されたので、今は聞く術もない。

ひるがえって、18年間もの間、副校長という重責にあり、最も現場での陰の力にならねばならなかったにもかかわらず、それにふさわしい人材になり得ず、穴の空いた飯盒のようなただの員数に墮してしまっことへの反省をこめて、創設者行岡忠雄先生、現理事長先生をはじめ皆様方の長年のご厚情に御礼を申し上げます。

最後に、病院、学園のますますのご隆盛を祈念いたします。