日本医療機能評価機構認定病院
# 那珂川病院だより
VOL.58 平成26年9月
〒811-1345 福岡市南区向新町2丁目17-17
TEL.092-565-3531（代）
FAX.092-566-6460
http://www.nakagawa-hp.com
（携帯電話でもご覧いただけます）

病院理念 ― 思いやりそして努力　奉仕そしてよろこび

## 医療現場での接遇を考える

那珂川病院 副院長　吉村 寛志

キバナコスモス

辞書によりますと、接遇とは「もてなし、接待」と書かれています。サービス業や接客業のみならず、最近では様々な業種で接遇の意識が高まっており、医療・介護関連職においても、接遇に積極的に取り組む施設が増えているようです。

先日のテレビ番組でも、ある病院での接遇への取り組みが紹介されていました。リゾートホテルでの実地研修を含む本格的な接遇教育のシステムが構築されており、患者さんの満足度向上につながっているとのことでした。とても素晴らしい取り組みだと感心させられましたが、正直何となく違和感も感じました。医療の現場における接遇は特別で、何か特殊な接遇スキルを身につけないといけないものなのでしょうか。もちろん、適切なスキルを身につける努力は必要だと思いますが、最も大切なのは、一人一人の気持ちと基本的な常識と感性ではないでしょうか。医療従事者と患者さんとの関係に限らず、人と対する時は、「しっかり向き合って、自然な表情で、丁寧な言葉遣いで話をする」ことが基本だと思いますし、更に「相手の表情・言葉・態度から発せられるシグナルをキャッチして、軌道修正をしながら対応する」ことで、よりスムーズなコミュニケーションが図れるのではないでしょうか。

医療従事者（特に医師）の高圧的で横柄な態度は言語道断ですが、慇懃で卑屈な態度も望ましくはありません。人としての自然で普通の対応こそが大切であると思います。そのような対応をしっかり続けていくことで信頼関係が構築されて、病院における真の接遇につながるでしょう。単に患者さんに対する立ち居振る舞いではなく、「医療従事者が、丁寧かつ適切に良質な医療を実践し、患者さんが納得し満足できる結果を提供すること」こそが、病院における真の接遇と思います。

当院では、これまで患者サービス向上委員会が中心になって、接遇研修会開催や接遇ラウンド、患者満足度調査などを行い職員の接遇改善・向上に努めています。しかし、まだまだ至らない点が多く、皆様からご指摘・お叱りの言葉をいただくことが多々あります。今後も、職員一人一人が社会人としての常識を忘れず、感性を研ぎ澄ませ、接遇意識・プロ意識を高めるよう努力を続けてまいります。その結果、組織として医療の質を向上させることができるよう、病院全体としての積極的な活動を継続いたします。

皆様におかれましては、引き続き当院を温かく見守っていただき、職員の対応などに対してお気づきの点がございましたら、ご指摘いただきますよう、よろしくお願いいたします。

より良い「お・も・て・な・し」を目指して。

# 在宅で父を看取って

平山 康一郎（平山孝行氏の長男）

私の父は一昨年の年末に癌が判明しまして、昨年秋から緩和ケアの診療を受けるという状況に至りましたが、幸いにも自宅療養を中心の生活を最後まで送ることができました。思えば昨年春は副作用に苦しみながらも抗癌剤が奏効しまして、一時病状も軽快し数値データ等々も改善して、家族皆で「良かったね」と喜び合い、本人も「必ず克服するんだ」というように意思を固めておりました。この本人の気力は最後まで持続しておりまして弱音を吐いたりすることは一切ありませんでした。が、現実は不安でいっぱいだったはずですし、まわりで支える家族も毎日心臓が張り裂けるような思いでした。

父は78歳という年齢ながら仕事も現役でバリバリやっておりましたので、昨年5月から7月上旬にかけては週2日通常通り仕事もこなしておりました。昨年夏は記録的な猛暑でしたから、真夏は静養に専念して涼しくなって、秋からまた頑張ろうというような話をしておりましたが、9月あたりから体調が急降下しました。あの頃は「頑張って」という言葉をかけるのも辛いものがあったのですが、それでもやはり「頑張って、お父さん」という言葉しかかけられませんでした。

10月11日、那珂川病院に入院した時は父も随分弱っておりましたが、病室で看護師の宇都宮さんの元気でやさしく明るくテキパキとした対応に、父も私もすごく励まされたことをよく憶えております。その後1週間の入院の後、本来ならとても退院できる状態ではなかったかもしれませんが、あの時も犬塚先生に「平山さん、家に帰りたい？」というやさしい声かけをしていただき、父のはにかんだ顔がすごく印象に残っています。

退院して3週間後に父は亡くなりましたが、亡くなる5日前まで食事も摂っていましたし、自分のことは自分でやるが信条の父らしく振る舞っていました。亡くなる3日前にモルヒネの持続皮下注射の器具を引きずってベッドの傍らに立っていた時は驚きましたが、今思えば最後の気力を振り絞って自分の力でトイレに行くつもりだったんだと思います。その時私はトイレまで両手で父をサポートしながら付き添い、再びベッドに戻るまでちょうど2時間かかりました。その時のことを考えると今でも辛くなりますが、命と対峙する人間の生の姿をしっかりと見せてもらった気がします。2時間の格闘の後、父をベッドに寝かせましたが生前の父との正味の会話はその時が最後でした。愛別離苦という言葉がありますが、敬愛する父との別れというものが、その3日後に突然訪れるとは想像もしていませんでした。その後、昏睡状態となりましたが、幸い苦しむ様子もなく少しずつ呼吸が小さくなりまして、最後は眠るように息を引き取りました。

死に顔はすごく穏やかで柔和だったので、それだけは救いでした。また自宅の自分のベッドで母を含め家族皆で最期を看取ってあげられましたので、父は幸せなんだと思います。変な言い方ですが良い死に方だったと思います。私たちは無力でただおたおたするばかりでしたが、スタッフの皆様のやさしく思いやりのある親身な対応ケアのお陰だと本当に感謝しております。天国の父も思いは同じで皆様に深く感謝していることと思います。

（追悼会のスピーチより抜粋）

# ボランティアだより

今回はアニマルセラピーのボランティアスタッフをご紹介します。

トイプードルの『モカ』ちゃんとイタリアングレイハウンドの『ビスコ』ちゃん達です。

談話室に来られた患者さん・ご家族をお出迎え、犬好きの方には膝に乗ったり、また犬が得意でない方にもいろいろな芸を披露して楽しませてくれます。

現在メンバーは、モカの飼い主の中野さん・ビスコの飼い主の中野さん（偶然にも同姓）と一緒に補佐で津田野さん・里中さんが来られ、患者さん・ご家族との会話も大切にしておられます。活動は談話室だけでなく、お部屋にもお邪魔します。思いがけないワンちゃん達の訪問には、思わず笑顔がこぼれます。月に1・2回の活動ですが、モカ・ビスコの面会が患者さん・ご家族を笑顔にしてくれます。

当院緩和ケア病棟では、元来行われている「健康教室」に引き続き『末期がんになったらどうする？』と題して、地域の方々、医療者に向けて緩和ケアの勉強会を下記日程にて開催いたします。

「がんについて勉強したい！」と思われている方、ボランティアに興味のある方も、ぜひご参加ください。

## ●【末期がんになったらどうする？】

| 期　日 | テーマ・講師 |
|---|---|
| 平成26年<br>9月20日（土） | 『緩和ケアとは』<br>講師　緩和ケア病棟師長　植木昭代 |
| 平成26年<br>10月18日（土） | 『身体症状の緩和』<br>講師　緩和ケア病棟医長　原口 勝 |
| 平成26年<br>11月15日（土） | 『精神的ケア・スピリチュアルケア』<br>講師　緩和ケア病棟師長　植木昭代 |
| 平成26年<br>12月20日（土） | 『家族ケア』<br>講師　臨床心理士　髙﨑 彩 |
| 平成27年<br>1月17日（土） | 『社会的援助・チームアプローチ』<br>講師　訪問看護師主任　松下徳代<br>管理栄養士　林田由美子<br>ソーシャルワーカー　橋本理恵 |
| 平成27年<br>2月21日（土） | 『ボランティアとは』<br>講師　福岡ホスピスの会　神谷佳子 |

**会場**　那珂川病院／５階研修室
**時間**　11:45～12:45
**問い合わせ**　ボランティアコーディネーター　山下 公子（ひろこ）

## 緩和ケア病棟基本方針

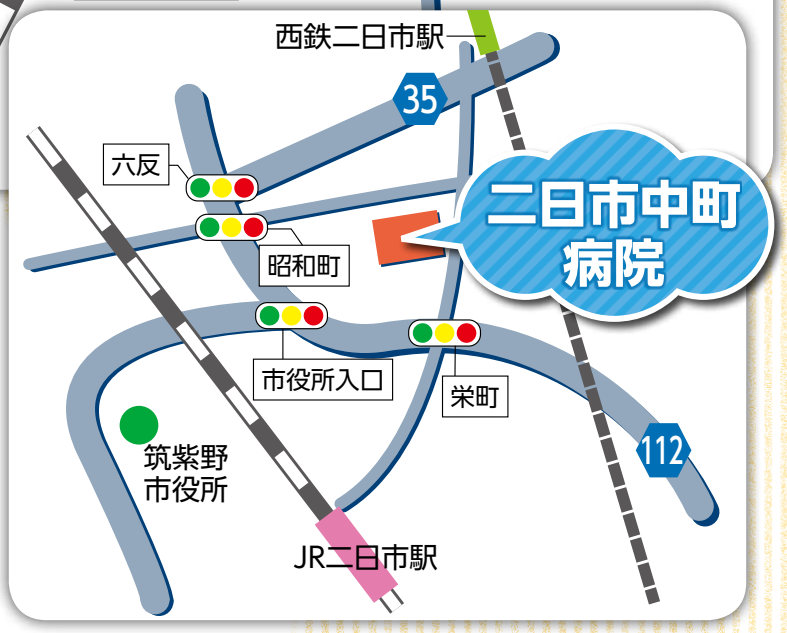
1. 患者さん、ご家族に寄り添い、信頼される質の高いケアを提供する。
2. スタッフ一人一人が役割を自覚し、個々の良さを充分発揮できる。
3. チームが連携をとり、助け合い、認め合い、共に考える環境をつくる。

## 緩和ケア病棟目標

1. 患者さんに苦痛がなく、持てる力を信じ、発揮できるようサポートする。
2. 患者さん、ご家族の思いに心を傾け、寄り添う。
3. 患者さんの生活環境への気配りをし、人生の振り返りができる状態を整える。

# 社会医療法人喜悦会マップ

社会医療法人喜悦会の関連施設をご紹介いたします。




●那珂川病院
福岡市南区向新町2-17-17
☎092-565-3531

●二日市中町病院
筑紫野市二日市中央3-6-12
☎092-922-2246

●那珂川病院 デイサービスセンター 清和
福岡市南区柳瀬1-31-11
☎092-589-0123

●住宅型有料老人ホーム オレンジハウス清和
福岡県筑紫郡那珂川町片縄北3-17-7　☎092-952-1165（いい老後）

2014年9月27日
オープン

那珂川病院だより（平成26年9月号）VOL・58 発行 那珂川病院 編集 日経メディカル開発

## 新任医師のご挨拶

### 整形外科　齊田（さいた）　光（ひかる）

本年４月より、那珂川病院整形外科に勤務しております齊田 光です。川崎医科大学を卒業後、福岡大学整形外科医局に入局させていただき、福岡徳洲会病院、白十字病院、壱岐市民病院、中対馬病院などで主に外傷を中心に治療を行っておりました。

今後は森久 喜八郎先生をはじめとし、前任の横山先生、溝上先生が築いてこられた那珂川病院整形外科として、地域の皆様から信頼される医療提供を引き続き心掛けていくつもりです。

整形外科医は私１人ですが、医局の先生方をはじめとして、看護師さん、リハビリスタッフ、薬剤師さん、栄養士さんなど皆さんにいろいろと手助けをしていただきながら、チーム医療として頑張っていきたいと思います。どうぞ、よろしくお願い申し上げます。

## 緩和ケア病棟 お月見会 を今年も開催いたします（10月8日）

ぜひお越しください。

【交通】西鉄バス系統番号4番・47番・62番・620番「那珂川病院前」下車すぐ　■駐車場150台

## 常勤医師診療担当表

| 医師名 | 担当領域 |
|---|---|
| 下川　敏弘（院長） | 外科・呼吸器外科 |
| 大内田　敏行（副院長） | 放射線科 |
| 吉村　寛志（副院長） | 外科・消化器外科 |
| 大国　貴史 | 外科・漢方内科 |
| 古賀　健資 | 外科 |
| 熊澤　浩明 | 外科・消化器外科 |
| 福永　昌幸 | 外科・麻酔科 |
| 古賀　善彦 | 外科・リハビリテーション科 |
| 金宮　八重子 | 脳神経外科 |
| 齊田　光 | 整形外科 |
| 竹内　一馬 | 血管外科・循環器内科 |
| 宮脇　龍一郎 | 内科・循環器内科 |
| 筒井　伸一 | 内科・消化器内科 |
| 安藤　智恵 | 内科・循環器内科 |
| 藤澤　正寿 | 内科・腎臓内科・人工透析 |
| 原口　勝 | 外科・緩和医療 |
| 犬塚　貞明 | 外科・緩和医療 |
| 月江　教昭 | 循環器内科・緩和医療 |

平成26年9月1日現在