

# はあとふる VOL.4

HEARTFUL 2001.10



はあとふるグループ

テーマ

# 「21世紀の医療は患者が主役」 決定版コミュニケーション ノウハウ

さる7月27日、「第231回これからの福祉と医療を実践する会」が尼崎で行われました。今回は、「いま、真に患者が求める医療とは？ 安全そして安心と納得の基準とは？」をコンセプトに、患者の立場を代表して、ささえあい医療人権センターCOML代表 辻本好子氏、医療者の立場から、はあとふるグループ代表 島田永和が講演および対談を行いました。その模様をご報告いたします。



はあとふるグループ代表  
**島田 永和**

皆さん、こんにちは。島田でございます。世間的には一つの医療法人の理事長ということですが、今日は、医療分野の代表者としてお話をするような形となりました。分不相応ではありますが何とか勤めさせて頂きたいと思っております。**私**自身はヘルスケア機関というものに使命感や理念を失ったら、やはり、本当の意味で世の中に存在価値というのを主張できないと思っております。今日も外来に60歳過ぎの方が、腰が痛いと言って受診されました。腰の痛みを取ることがもちろん整形外科医としての一番の仕事です。しかし、よく伺ってみると数日後に孫とハワイに行く旅行を控えていて、ハワイに行く飛行機の7~8時間が耐えられるかどうか、孫に迷惑をかけないか不安だから来られたということでした。この例でも、腰の治療をすることは別に、その方の不安を解消するアドバイスが求められます。ヘルスケア機関は「痛んだ箇所をただ修理すればよい」というのではなく「QOLが障害されたから来られた」という見方で、「不安をどうやって解決するか」が非常に重要になってきます。そうした観点でヘルスケアを定義するべきだと考えました。そして、その趣旨に添って

私たちの使命や理念を設定しました。**それが**、ヘルスケア機関が社会に対して果たすべき役割であろうというわけです。しかしながら現実には、こうしたテーマを実現することは容易ではありません。結局、そのためには、現実に行動できる人を育てることにつきますと思っています。そこまでカバーすることが私たちの仕事、そこを原点としてヘルスケア機関の運営にあたりたいと考えています。

**まとめ**ますと、顧客はQOLが低下したために医療機関を訪れる。そうするとヘルスケア機関の役割はその損なわれたQOLを何とか復元するお手伝いをする事になる。その方法論は確かな技術と血の通ったコミュニケーションじゃないかと、自分の頭の中でヘルスケアというものが整理できてまいりました。**具**体的な取組み、つまり、使命・理念の徹底・浸透のための方法論ですが、組織のトップが自分の体温、自分の肉声でその中身を熱く語ることが重要と認識しております。そこで、月に1回の全体集会や毎週の朝礼等で担当の方のスピーチに続くコメントとして、考え方をアピールしています。その他に各種会議や研修の機会では、私自身が一人一人の報告書を読んでコメントを入れ、場合によっては「この件についてはあとで別に報告しなさい」「もっと教えてよ」とか別の機会を作る。とにかく理事長、院長としての個人的な関わり濃度を強くするというをやっています。また、クレーム処理に関してもコミットする形にしています。それから

いろんな外への文章を書く機会があるんですけど、それについても、みんなにグループウェアを利用したりして読めるような環境を整えています。その他、いろんな仕掛けでもって、私がやろうとしているヘルスケアは、こんなことなんだということを徹底する努力というのを続けている所です。

**また**、宣言書(全職員の顧客に対する基本方針11カ条)というのを作りまして、こういうケアを我々はしようとしています、ということを示しているんですけども「できてないことを貼るなよなあ」と職員の中で批判した者がおりました。しかし、やっぱり、やろうとすることを明確にしないと自分たちがどこにいて、そして、どこに行こうかとしているのかがはっきりしない。私はこれを作って良かったなあと思ってますし、これを作る過程でのいろんな議論も使命・理念の徹底・浸透に役に立ったと思います。

『時に治し、しばしば慰め、そしていつも癒す』というのが、ヘルスケアの仕事だと言われます。今の日本ではいつも治そうとしとるやないなと言う批判がありますが、やっぱりQOLという個人の生活の中で支障が起きたことに全力をあげてその影響が最小限ゼロに近づくよう、というのがヘルスケアであります。こういうことに集中して、本当にドンキホーテみたいですけど、果たしてこれでうまくいくか解りませんが、続けて、運営に努力していきたいと思っております。どうもありがとうございました。(内容一部抜粋)



ささえあい医療人権センター  
**COML** 代表

**辻本 好子**氏

**プロフィール** ●1948年、愛知県生まれ。1982年医療問題の市民グループにボランティアとして参加。バイオエシックス(生命倫理)という新しい学問と出会い「いのち」をめぐる問題に感心を持つ。1990年にCOML ささえあい医療人権センターをスタートさせ、「いのちの主人公」「からだの責任者」である患者・市民が中心になって専門家の支援を得ながら、主体的医療参加の意識啓発活動を展開中。

ささえあい医療人権センターCOML(コムル) ☎ **06-6314-1652**

皆さん、こんにちは。只今、ご紹介に預かりましたCOMLの辻本と申します。私どもの活動内容は、ニューズレターの発行、電話や手紙による医療相談、ミニセミナー「患者塾」やフォーラムの開催、「模擬患者によるコミュニケーショントレーニング」「病院探検隊」など、患者の「なまの声」を医療現場に届ける活動を行っております。

**実**は、先日、恒例行事の集中電話相談「COML 110番」を開きました。この日だけは、医療の専門家がボランティアで電話相談に対応するのですが、実に329件の相談が届きました。患者の「権利意識」と「コスト意識」の高まりに、私たちも驚いています。1990年にスタートした当初、私たちが患者さんに「お医者さんは神様じゃないんだから、あなたの痛み、苦しみは理解してくれるはずはない。あなたがどうしても言わなきゃダメよ」と背中を押すように声をかけていたんですが、「そんなこと無理ですよ。理想ですよ」と愚痴だけ吐き出して、受け身のまま医療現場に戻って行かれる方がほとんどだったんですね。ところが、最近は「ちょっと、それってわがままじゃないの!?!」と私たちがもびびりするような権利を主張するご相談が増えています。

**バ**ランス感覚を大切にとずっと考えてきましたけれど、最近は私たちが保守的になっているように感じる程、患者の意識が大きく変わってきているな、と感じます。2000年の電話相談が一番多かったのが「漠然とした医療不信」です。次に「インフォームドコンセント」等の医者の説明不足です。また、看護婦の説明不足も必ず出ます。ひょ

っとすると、一番突出するかもしれないのが、今日の副題にある「コミュニケーション ノウハウ」の問題です。「ノウハウ」とございますが、実は「ノウハウはない」と私は思っております。ただ、「ノウハウ」から学ばないよりは、たとえ「ノウハウ」でも「学ぶこと」が大事だということです。そこを基本に、個性を活かしてもらえればと考えています。「ノウハウはない」つまり「心である」「情熱である」と考えています。

**私**たちは「病院探検隊」等で、数多くの病院に足を踏み入れております。そこで、強く感じるのはトップの意識です。トップの意識によって、組織の意識と文化が変わります。トップの意識あるいは管理のコアメンバーの意識において組織の意識文化というものが高めていただきたい、とつくづく感じております。

**実**は、病院探検隊が一番最初に伺わせていただいたのが「島田病院」だったん

です。95年の2月でした。古い病院でなんとも汚い病院でした(笑)。「なんで、こんな汚い病院で一生懸命、ナースの人は働くの?」と大変失礼な質問をしました。その時返ってきたナースの感動的な言葉!「これからおもしろくなりそうな病院です」「病院が頑張っているから私も頑張りたいんです」「自分の考えが活かせる病院です」「思いついたことを行動にしている病院だから、常に自分たちも何か発見して変えるヒントを見つけたいと、いつも現場をそういう目で見ています」ということを目を輝かせて言ってくれました。これが現場の意識文化だと思います。やっぱり、そういう所に私たち患者は行きたいなと思いました。実は、島田さんは私の肩でオイオイと泣いた人なんです!感動のあまりにね(笑)。私はその後を見たいので、島田院長に、再度、「病院探検隊」を受け入れて下さいとラブコールを送っているところなんですけど…。

(内容一部抜粋)



# 島田病院看護婦の ユニホームが 新しくなりました。



▲これまでのユニホーム



平成7~13年

## 白衣からユニホーム導入へ

看護婦の服装と言えば、白衣に帽子（ナースキャップ）をイメージされる方が多いのではないのでしょうか。しかし、最近では、動きやすさを考え、帽子（ナースキャップ）がなくなり、ワンピースからパンツ型に変わる施設も多くなってきております。

島田病院では、平成7年に他の施設では珍しいトレーナー・ジャージを全職種で採用いたしました。当初職員から「働きやすい職場にしたい！」「親しみやすい病院にしたい！」「もっと活動的な服装にしたい！」という要望に始まり、「なぜ、ナースキャップをかぶらなければならないの？」「なぜ、白衣は白いの？」「なぜ、なぜ、なぜ？」という問いかけに端を発して得られた結果が、一部職種で導入していた「トレーナー・ポロシャツ・ジャージ（ニーパンツ）着用」および「ナースキャップの廃止」でした。これにより、医



◀新しいユニホーム

療法人永広会としてのトータルなイメージを醸成させ、職員であることを明確にし、機能的かつ患者様にも親しみを持っていただくことで、より一層のコミュニケーションの促進をめざし、現在に至りました。

平成13年10月~

## 新ユニホームへの変更に向けて

しかしながら、このスタイルには賛否両論があり、以前から「だれが看護婦かわからなくて困った」「看護婦と知っていたら、もっと聞きたいことがあった」等のご意見を患者様から伺い、看護部としてどうするべきかと検討して参りました。確かに名札だけでは職種がわからず、患者様の身の回りのお世話をさせてい

ただ看護婦が分かりにくければ、非常にご不便をおかけすることになるだろうという見解に達しました。

そこで、平成13年10月1日より、看護婦のみ、新ユニホームに変更し半年後、患者様のご意見を頂くという運びとなりました。誠にお手数をおかけいたしますが、半年後に患者様からご意見を頂戴することになりますので、その際にご協力をお願いいたします。

また、看護婦のみユニホームを変更すれば、今度は逆に看護婦が、一目瞭然となります。看護婦約70名、一段と気を引き締めて看護にあたりますので宜しくお願いいたします。

（看護部長 森下幸子）

肢体障害  
ピアカウンセラー  
根木 慎志氏



## 南河内圏地域

# リハビリテーション研修会開催

南河内圏地域リハビリテーション協議会の主催で、9月2日(日)羽曳野市民会館にて南河内圏地域リハビリテーション研修会が開催されました。今回は肢体障害ピアカウンセラーの根木慎志さんを講師として迎え、ご講演いただきました。講師の根木さんは18歳の時交通事故で下半身麻痺となられ、以後車椅子の生活となり、車椅子バスケットボールと出会い、昨年のシドニーパラリンピックにキャプテンとして出場、現在は松原・藤井寺・羽曳野3市の障害者生活支援事業「肢体障害ピアカウンセラー」として活躍されています。講

講演内容としては患者・カウンセラーの立場より、医療、福祉及び社会に対して思われることをお話いただき、第2部として講師と地域リハビリテーション支援センターである島田病院の金医師、石塚看護婦、畑理学療法士によるフリートークを行いました。

今回の研修会を通じ、国内における肢体障害ピアカウンセラーの存在意義や肢体障害患者様の治療後の社会復帰に向けた支援体制の遅れを再認識し、今後、ますます医療・福祉の分野が垣根を超えて、相互に連携を図っていく必要性を感じました。

### ピアカウンセリング

自立生活を実践している障害者自身がカウンセラーとなり、同じ障害や似たような障害を持つ方の思い悩みについて対等な立場で相談にのり、心理面、意識面でのサポートから経験面でのサポート、仲間づくり、制度利用支援等を進めながら、障害者の自立生活に導く。

社会福祉法人 松原市社会福祉協議会  
まつばらピアセンター  
072-337-7333

◆2日目は、中途入職の中間管理職および中間管理者と共にリーダーシップの発揮が期待されるスタッフを対象に、各部門ごとにグループ討議を行いました。この研修を通じ、「部署内外のコミュニケーション不足」「部署内外の連携不足」「会議が長い」「記録物が多い」等の課題が出され、原因分析、優先順位の整理、今後の取り組むべきこと等が話し合われました。研修終了後、所属長から今後の取り組むべき優先課題についてのフォローアップを行いました。

◆受講者からは、「自分たちの取り組む課題が整理されて、とても勉強になった」「問題を解決するには、一つ一つの項目ごとに何が原因かを十分に分析しなければ、解決につながらないことを学んだ」「マネジメントの基本サイクルを学べた」等の声が寄せられました。

## 職員研修開催



社会医療研究所  
所長 岡田玲一郎氏

◆7月の2日間、新人職員、中途入職の中間管理職および中間管理者と共にリーダーシップの発揮が期待されるスタッフを対象に職員研修会を開催しました。講師に、はあとふるグループ顧問の社会医療研究所所長の岡田玲一郎氏をお迎えしました。

◆初日は、国内外のヘルスケア情勢のレクチャーを通じ、ヘルスケア業界の動向や今後の方向性について学びました。午後からは新人職員対象にチーム運営を実践するために「絵によるコミュニケーション実習」等を行いました。この研修を通じ、受講者から「伝えたい気持ちと理解したい気持ちがあれば、分かり合えると感じました」「伝えようとしても伝わらない時のもどかしさがすごくわかり、いい勉強になりました」等の感想が寄せられました。

# 比べたらみれば!?

介護保険の通所リハビリテーションや、通所介護で在宅支援いたします!

## ゆうゆうハウスの通所介護をご紹介します。



お年寄りの暮らしをサポート  
社会福祉法人はあとふる **ゆうゆうハウス**

ゆうゆうハウスの通所介護は、お越しになる方同士の交流や、レクリエーションなどで楽しく過ごしていただくことが主な目的です。それでは、ある日の“おやつ作り”をご紹介します。

メニューは「白玉入りクリームみつ豆」。今日の調理担当は男性です。中味の寒天と白玉は手作りです。「ワシの作ったもんみんなよう食べまんなあ」と言いつつまんざらでもない顔つきで寒天を切り分ける方、白玉の数でケンカしないように(?)数えながら、お皿に盛り付ける方、それぞれ、もちろん男性です。完成したら、みんなで一緒にいただきます!

最近では凝ったメニューにも取り組

## 介護老人保健施設 悠々亭の通所リハビリテーションをご紹介します。



お年寄りの自立生活へのお手伝い  
介護老人保健施設 **悠々亭**

介護老人保健施設 悠々亭の1階のデイルームは毎日、通所リハビリテーションのご利用者の声で溢れています。ご利用いただけるサービスは、入浴・食事・機能訓練・体操・レクリエーション・クラブ活動などです。

生活の中で、できることを増やす為に、普段行っている動作を意図的に繰り返す「生活リハビリ」に力を入れています。入浴は介護スタッフによる介助で入っていただいております。「以前は機械でお風呂に入っていたけど、ここでは大きなお風呂に入ることができて、気持ちがいい。」という嬉しい声もいただいております。また、6階の大浴場だけ



んでいきますので、食べるより作る方に時間がかかる時もあり、その間、他の方はお手製のゲーム遊びで大忙しです。

その他、歌を歌いながらのグループ体操、入浴、昼食と1日があっという間に経ってしまいます。また、美術鑑賞やお買い物のお出かけもあります。各ご家庭への送迎もあり、スタッフは介護スタッフ以外に看護婦なども常駐しており

お問い合わせは  
0729-31-1616



でなく、ご利用者の希望により個室入浴も用意しています。

また、理学療法士がご利用者の身体状況や健康状態を診せていただきながら、お一人おひとりに応じた機能訓練プログラムを作成いたします。さらにご自宅でお困りの動作や、介助方法が上手く行かないという場合も、理学療法士が訪問し、ご家庭での介助方法の工夫や自主訓練のアドバイス等をさせていただきます。

ご利用者のイキイキとした笑顔と健康づくり・体力づくりのお手伝いができればと、スタッフ一同取り組んでいます。

お問い合わせは  
0729-53-0045

どちらも見学・体験を、随時受け付けております。ぜひ一度、遊びがてらお越し下さい!

# 「きくぞう君」の投書から

なんでも  
きくぞう



## ご意見・ご質問

島田病院にもキャッシュカードでお金を出せるように機械を設置して下さい。(男性)



事務部長 雑賀(さいが)より

ご意見ありがとうございます。銀行のATMの設置に関しては、以前にもご希望を頂いておりました。事あるごとに銀行へは依頼しておりますが、ご利用数の予測や防犯の面から、残念ながら実現には至っておりません。

代替の方法と致しまして、この4月から島田病院会計窓口にて、現在お持ちのキャッシュカードでお支払いのできるデビットカードをご利用頂けるようにいたしました。デビットカードは、手数料・会費等のご負担なくご利用カードの預金口座残高の範囲内でお使い頂けます。

お支払い時に「④会計」にて「デビットカードでのお支払い」とお伝え下さい「①受付・総合案内」にてお手続きをさせていただきます。どうぞ、ご利用下さいませ。



## ご意見・ご質問

以前腹痛で来院しました。薬ぐらい頂いて帰れるだろうと軽い気持ちで来院し、2歳の落ち着きのない男の子を連れていきました。

ところが点滴をうけることになり、その間子供がじっと待っているか心配になりました。点滴室にいくと看護婦さんが子供に折り紙をもってきて下さり、小さなテーブル付きのイスに座らせて下さり、子供がセロテープがほしいというので、どこからか5cm位のテープを4〜5枚持ってきてくれました。おかげで子供も1人で遊び待っていることができました。その時、看護婦さんの名前を見ることができませんでした。残念です。こんなに親切にしていただけとは思っていませんでした。本当に本当にありがとうございました。また、本日は12歳の息子が足が痛むとのことで来院しました (39歳女性)



看護部長 森下より

この度は、お褒めの言葉をいただき、看護部全員が喜んでおります。看護部長として、患者様からスタッフについて高い評価をいただいた事は、何よりも嬉しい限りです。

私たち看護の対象は、目の前の患者様のみならず、患者様の家族も含めた全ての“人”であるとされています。

今回、患者様からいただいた言葉を力とし、今後も引き続き教育を行い、看護の質を高める努力をしたいと思っております。ありがとうございました。

## 島田病院の院内感染防止への取り組み③

# Link Nurse System

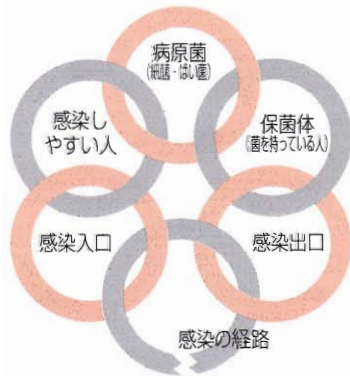


感染管理担当  
森下 幸子

私たちは、あらゆる細菌達と共存しています。ご承知のとおり、体の中には役に立つ細菌達もいます。健康な人には問題がなくても、抵抗力のない患者様・高齢者・子供にとっては命取りになってしまうこともあります。

では、なぜ“感染が成立”するのか？という図を示します。(図1)

このような、いくつかの原因が重なり“成立”します。ちなみにこれを“感染の鎖”と呼んでいます。予防策は、この原因の一つを断ち切り、“鎖”にならないようにすれば良い…。つまり、断



▲図1 感染の鎖  
ここを断ち切ります!

ち切れる“輪”は感染経路です。ですから、私たちは感染経路別にマニュアルを作成し、予防策に取組んでいます。

もう一つ、ウイルスや細菌が含まれている危険性のある物質に関しては、病気に関係なく予防策を行います。これを、“標準予防策”と呼んでいます。この二つの関係を図2に示しました。

標準予防策プラス、接触感染経路別予防策・飛沫感染経路別予防策・



▲図2 感染経路別予防策と標準予防策

空気感染経路別予防策の3つの方法を行う事が当院での感染対策の基本です。

今回は、具体的にこの3つの方法をご紹介します。

# はあとふるグループ to リポート

## はあとふるグループ 施設内講習会日程のご案内

ミニスポーツ セミナー	主催	テーマ	開催日時	講師	
	島田病院		サプリメントがよくわかる	10月11日(木曜日) 午後6時30分～午後8時	島田病院 管理栄養士 木村
			上肢(肩・ひじ)の 障害と予防	12月13日(木曜日) 午後6時30分～午後8時	未定
			ストレッチ	2月14日(木曜日) 午後6時30分～午後8時	未定

家族介護者 教室	主催	テーマ	開催日時	講師	
	在宅介護 支援センター 悠々亭		高齢者に多い大腿骨頸部骨折 ～その後のリハビリ～	10月27日(土曜日) 午後2時～午後3時	島田病院 理学療法士 高島
			家庭で役立つ応急手当	11月19日(月曜日) 午後2時～午後3時	訪問看護ステーション 看護婦 徳地谷
			男の料理	12月20日(木曜日) 午後2時～午後3時	介護老人保健施設 悠々亭 管理栄養士 小山

### 市健診◆好評受付中!

#### 市健診は、もうお済みですか?

島田病院は、羽曳野市と藤井寺市の市健診の委託医療機関です。40歳以上の方は、この機会にご自分の健康管理に役立ててみられてはいかがでしょうか? (費用無料)

●羽曳野市: 11月末まで ●藤井寺市: 10月末まで

当院1階受付までお申し出下さい。 ☎ 0729-53-1001

#### 島田病院 内科医長に若山医師が着任!

私の専門は呼吸器病ですが、以前、健康管理所に勤務していた時に、科学的トレーニングに関する勉強もしました。皆様のご健康にお役にたてればと思っております。今後とも宜しくお願いします。



### 内容ますます充実!

はあとふるグループのホームページが全面リニューアル。iモード用ページも新登場。ぜひ一度ご覧下さい。

<http://www.heartful-health.or.jp> (iモード用ページ) <http://www.heartful-health.or.jp/i/>

こちら  
編集部



編集長 ◆五十嵐康貴 ◆浜田めぐみ ◆佐藤 貴志

長い歴史のある「これからの医療と福祉を实践する会」の尼崎での例会に行ってきました。辻本さんの講演の中で、私たちの意識文化を感動的な言葉としてご紹介下さいました。しかし、ひとつの病院から組織が増え、意識文化はどう変化しているのだろうか、と「ずきっ」と痛みを感じ、考え込んでしまいました。「心である」「情熱である」をどう機能させていくか、大きな課題です。再度 COML の病院探検隊の真摯な評価を受け、前に進む力にしたいものです。 編集部