

## 第1回看護研究会 (新任看護師教育研修会)

- 日 時 令和元年6月11日(火) 10時～16時
- 出席者 52病院245名・委員11名
- 会 場 岡山県医師会館 三木記念ホール

### 講演

#### 心に寄り添う医療接遇 —おもいをかたちに—

講師 金田病院 コンシェルジュ 細田麻衣子 フロアマネージャー



マナーとは「礼儀や作法」を意味し、相手に不快感を与えないためのルールである。接遇とは「接して遇する(もてなす)」ことでマナーに心が加わることである。医療接遇は医療の専門的な知識・技術に心のケアが加わったものである。よって、親切であるか、態度や言葉遣いはどうかということの評価される。

人の第一印象は視覚情報(身だしなみ、表情、態度、目線などの見た目)が55%、聴覚情報(言葉づかい、声の大きさ、声のトーンなどの話し方)が38%、言語情報(内面、人柄、目的などの話した内容)が7%である。身だしなみは出会いにおけるファーストコンタクトであり、出会った瞬間の『身だしなみ』という情報で、その人の人格を印象付ける。言葉づかいは相手を敬う気持ちを言葉で伝えるものであり、ベースとなるのは丁寧な言い回しである。依頼形で話し、否定形は使わず意識して肯定形で話す。電話対応のポイントは、第一声は

笑顔で明るいトーンをこころがけ、声の大きさ、滑舌、スピード、イントネーションに気をつけること。また、適切な相づちや正しい敬語と節度ある言葉遣い、クッション言葉を活用し、感謝や謝罪を述べる際にはタイミングを逃さないようにする。

患者の思いを想像し察して対応することは、安心と信頼に繋がり信頼貯金になる。そのためには、表情(笑顔)、言葉づかい、敬う気持ちを可視化し、態度の不足は言葉で補うようにする。待ち時間には物理的時間と心理的時間があることを理解し、具体的な数字(時間)で伝えるなどを習慣化することが大切である。

接遇は「100-1は0の法則」であり、100人のうち1人の残念な対応がその組織の印象になる。まずは一人ひとりが笑顔で心を込めた挨拶をすることが大切である。

(看護研究委員 三宅尚美)

### 講演

#### 人生100年時代の到来と看護の未来

「いのち・暮らし・尊厳をまもり、支える看護への道」

講師 川崎医科大学総合医療センター 山田佐登美 看護部長付参与



人生100年時代の到来に向けて看護の専門職者としての役割を知る必要があり、少子高齢化の進展と社会保障制度改革の観点から「地域包括ケアシステム」と「チーム医療」のあり方を説明された。

看護師は、いのち・暮らし・尊厳をまもり、支える看護実践者である。病院では、日常の一部として人々は苦しみ、死ぬという通常では決して尋常でないことが起こる。専門職者は、本質的に一般社会の行動様式からある程度逸脱することが許されている。

また、看護師は診療・治療業務から患者の療養生活の支援に至るまで幅広い業務を担い得ることから、チーム医療のキーパーソンとして期待されている。その人らしく生を全うできるように援助し、プロフェッショナルとして倫理的規範に従い行動し、職務活動において自律性を有し、統合・維持するマネジメント機能を備える必要があり、これは看護独自の代替不能な機能である。

看護師になるためには、レジリエンス(再起/回復力、復

元力)を高め、危機や難局を乗り越える力、失敗を恐れて行動回避する癖を見直し、目標に向かって前に進むことのできる力を備えなくてはならない。そのためには、①ネガティブ感情の悪循環から脱出する ②役に立たない「思い込み」をてなす ③「やればできる」という自信を科学的に身につける ④自分の「強み」を活かす ⑤こころの支えとなるサポーターを得る ⑥「感謝」のポジティブ感情を高める ⑦痛い体験から意味を学ぶ。以上7つの技術が必要となる。また自分の失敗や誤りを批判せず、人は誰でも失敗することを受け入れるなど、自分に対して寛容になることが必要である。そうすれば笑顔を絶やさないことができる。

過去は変えることはできないが、明日は、未来は、誰しも変えることができる。科学技術がどんなに進化しても看護という仕事は、「人間にしかできない能力」を発揮することができる職業として続いていく、と締めくくられた。

(看護研究委員 板谷啓子)