

兵庫県保険医協会第 50 回総会記念講演

「iPS 細胞・細胞運命操作・癌」

神戸大学大学院 医学研究科内科系講座 iPS 細胞応用医学分野 教授 ^{あおい}青井 ^{たかし}貴之 先生

人工多能性幹細胞 (iPS 細胞) は体細胞に初期化因子と呼ばれるいくつかの因子を導入し、特定の条件で培養することで得られる細胞株である。iPS 細胞は無限の自己複製能と、あらゆる細胞へと分化することができる「多能性」とともに、個性が明らかな特定の個人の細胞から樹立可能、様々な種類の体細胞から樹立可能、という特徴を有する。これらを踏まえ、創薬、病態研究、再生医療への応用が進められている。一方、iPS 細胞の出現は、細胞の運命を人工的に操作する技術の可能性を大きく示したという捉え方をすることも可能だ。この捉え方は、iPS 細胞技術から着想を得た、iPS 細胞そのものを用いるわけではない

いくつかの細胞運命操作技術を生み出してきた。

本講演では、まず iPS 細胞やその他の細胞運命操作技術の医療応用の現状について概観する。続いて、生体内における細胞運命制御機構の破綻である癌に焦点をあてて、これらの技術を用いた最近の研究について紹介する。

【青井 記】

《ご略歴・プロフィール》

平成 10 年 3 月神戸大学医学部ご卒業後、京都大学大学院医学研究科博士課程に進まれ、平成 20 年学位取得 (医学博士)。天理よろづ相談所病院、聖路加国際病院、日本赤十字社和歌山医療センター 消化器科でご勤務の後、平成 21 年京都大学物質—細胞統合システム拠点 iPS 細胞研究センター特定拠点助教、同物質—細胞統合システム拠点 iPS 細胞研究センター共通基盤施設部門教授、同学 iPS 細胞研究所 規制科学部門 教授を歴任。平成 25 年神戸大学大学院 医学研究科内科系講座 iPS 細胞応用医学分野 特命教授を経て、平成 28 年から神戸大学大学院 科学技術イノベーション研究科先端医療学分野教授、現在は、神戸大学大学院 医学研究科内科系講座 iPS 細胞応用医学分野 教授。American Association for Cancer Research 96th Annual Meeting Scholar in Training Award を受賞されている。

6 月 17 日 (日) 13 時 30 分～／チサンホテル神戸 (「高速神戸」駅直結)

13 時 30 分～ 総会議事 2F あじさい

15 時 30 分～ 記念講演

17 時 00 分～ 懇親会 3F 六甲 (参加費不要)

ご参加の場合 FAX 078-393-1802【組織】までご返信ください

☐ 議事から出席します

☐ 記念講演に参加します () 人 ☐ 懇親会に参加します

(医療機関名

) (お名前

)

兵庫県保険医協会

北阪神支部
ニュース

2018 年 5 月 25 日号 No.282

発行者 兵庫県保険医協会北阪神支部
支部長 中井通治

〒 650-0024 神戸市中央区海岸通 1-2-31
神戸フコク生命海岸通ビル 5 階

☎ (078) 393-1801 FAX (078) 393-1802

http://www.hhk.jp/

職員接遇研修会

院内の連携で
クレームを防ぐ

宝塚市・高松診療所 看護師 真淵 幸子



講師の松田氏 (上) が笑顔の大切さを解説し、参加者が実践 (右)



支部は 4 月 21 日に職員接遇研修会を伊丹市内で開催し、スタッフら 56 人が参加した。マネジメント・コンサルタントの松田幸子氏が「ケーススタディで学ぶ患者さんとの接遇～接遇の基本からクレーム・電話対応まで～」をテーマに講演した。参加者の感想文を紹介する。

まず会場に入ったときに、松田先生がにこっと笑顔で迎えてくださったのが印象的でした。私は看護師で、患者さまの症状を観察し話を聞くなかで、しんどい思いを汲み取って相手を理解しようとしています。しかし、自分のマナーが相手にどう見られているかあまり考えたことがありませんでした。

(次のページに続く)

(前のページから)

今回患者さま対応の基本について学び、あたたかいおもてなしの気持ちを形にしたものがマナーであることを知りました。たとえ相手を思いやる気持ちがあっても形として表現しないと伝わらないし、感じ取ってもらえないのだと衝撃を受けました。

医療も介護もサービス業であり、患者さまに選ばれる診療所になるために基本に立ち返ってマナーを重要視していきたいと思っています。



松田氏がクレームの実例を挙げ
対策をアドバイスした

印象的だったのはクレーム対応スキルで

す。クレームを言う人は、「謝ってほしい」「改善してほしい」と思っている。クレーム対応は「お詫び」と「傾聴」を、時間をかけて何回も繰り返す必要がある。例えば、「お待たせして申し訳ございません」「不快な気持ちにさせて申し訳ございません」「迷惑をおかけして申し訳ございません」など、共感と謝罪を織り交ぜながら、相手の気持ちを全部吐き出させる。これに多くの時間を費やす。

それが済んでやっと次のステップ「情報収集」と「改善案提示」に移り、最後に再び「お詫び」と「お礼」となる。大変な時間と労力が必要とのことでした。

そういうクレームが出ないために、例えば「申し訳ありません。今日は混み合っていて、少しお待たせするかもしれません」などと、こまめに声かけをして、患者さまの緊張と不安を和らげておく。事務、ナース、先生のスタッフ全員で対応していくシステムが大切と学びました。これからの外来勤務にすぐに役立つわかりやすいお話でした。

参加者アンケートに寄せられた研修会の感想（抜粋）

- ・笑顔が一番大切ということ、特に目と一緒に笑うということを心がけようと思いました。（介護士）
- ・言葉の言い回しなど新たに覚えることができて良かったです。日々の言葉遣いを改めて考えることができました。（医療事務）
- ・声のトーンの調整が難しく、よく失敗してしまうことがあります。教わったことをこころがけようと思います。（視能訓練士）
- ・クレーム応対プロセスがためになりました。（看護師）
- ・怒らせてしまった患者さんをどのようにやわらげるかは難しいところ。謝るがなかなか機嫌を直してくれず、時間もかけられない場合は悩むところです。（歯科衛生士）
- ・接遇は相手を思いやる気持ちが大切だということを改めて勉強できました。患者さま、ご家族さま、他病院の方などと毎日話すことが多いので、今日学んだことをしっかりと取り入れて業務にあたりたいと思います。（医療相談員）



幹事会だより

第 369 回 5 月 10 日（木）伊丹市産業情報センター 参加 4 人

◆北阪神支部の会員数と組織率

5/1 現在 医科 340 人（75%）、歯科 192 人（59%）

◆情勢と医療運動対策

憲法改定をめぐる動きや世論調査など情勢について意見交換した。

◆当面の支部活動

文化企画「吟行会～右脳俳句とフランス料理でリフレッシュ～」

日 時 7 月 1 日（日）10 時（仮）～

会 場 池田城跡公園、邸宅レストラン「雅俗山荘」

講 師 岡本 純子 先生（宝塚市・岡本クリニック院長）

参加費 7,000 円（昼食代込み）

◆次回幹事会

6 月 7 日（木）14 時 30 分～ 伊丹市産業情報センター 会議・研修室 B

お問い合わせはTEL 078-393-1805 有本・小川まで

健康情報テレホンサービス

通話料無料 **(0120) 979-451**



＜ 6 月のテーマ ＞

月曜日 失明につながる眼の病気
火曜日 歯に寿命はあるか
水曜日 怖い頭痛、怖くない頭痛
木曜日 繰り返す女性の膀胱炎
金土日 爪に入った水虫

＜ 7 月のテーマ ＞

月曜日 60 歳を過ぎてからの女性器出血
火曜日 よく噛むことと認知症予防
水曜日 女性に多い膠原病
木曜日 水泳と耳鼻科の病気
金土日 薬物乱用・薬物依存症
16 日（月）は、金土日のテーマを放送



☆北阪神支部ニュースへの投稿を募集しています

支部ニュースへの投稿を募集しています。

日常診療にかかわることや、主張、趣味のお話などお寄せください。

TEL 078-393-1805 / FAX 078-393-1802 e-mail arimoto@doc-net.or.jp 担当；有本まで