

# せったん

第160号 2015年11月5日

● 発 兵庫県保険医協会北摂・丹波支部  
〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31  
● 行 神戸フコク生命海岸通ビル5階  
TEL078-393-1801 FAX 078-393-1802

北摂・丹波支部



## 映画「妻の病～レビー小体型認知症～」上映会

# 価値観・暮らしを尊重した 認知症の方への接し方

### 市民公開映画上映会に過去最高 190人が参加



会場いっぱい190人もの市民が映画を見入った

北摂・丹波支部は9月13日、三田市健康福祉保健センターで市民公開企画・映画「妻の病～レビー小体型認知症～」上映会を開催。市民ら190人が参加した。本作は、「認知症」の患者本人と、家族やケアする人たちの日々を追ったドキュメンタリー映画で、主人公の夫妻(夫は高知県の開業医の石本浩市医師)が、今なお正確な情報が少ない「レビー小体型認知症」と向き合い、手を取り合いながら一歩一歩を大切に歩いていく姿が描かれている。

上映にさきだち、森下順彦支部長が、「保険医協会には誰もが安心して医療を受けられるように日本の医療をよくすることを目的にしている医師と歯科医師の団体です。今日は「妻の病」上映を通じて、認知症問題についてご一緒に考える機会にさせていただきたい」とあいさつした。

なお、今回の上映会に際して、多くの会員医療機関の協力、三田市と三田市教育委員会の後援をいただいた。

た。また介護福祉施設等の協力が得られたこともあり成功につながった。この場をお借りして感謝申し上げます。参加者からは、「認知症は身近な問題ですぐにも起きるかもしれない、考えさせられました」「患者本人の心と気持ちを理解することが何より大切であることが実感できました」などの感想が多数寄せられた。下記に参加者からの感想の一部を紹介する。

奥さまの笑顔が素敵でした。一番印象に残っていることは「死ぬまで明るく」実践したいです。

「心に寄り添って」、介護の最初に戻って利用者さんに接しなければいけないと感じました。自分とほとんど変わらない年で、生きていくことにつらくならないように一日一日接していこうと思いました。

仕事でいろいろな認知症の方と出会うことがありますが、本当の姿をわかっていなかった。家族のしんどさも心の底からわかることは、本当に難しいと思います。でもこれからも話を聞くことしかできないかもしれません。認知症の方との関わりを続けたいと思います。

ご主人の日々葛藤の中での介護生活に感動し

ました。まだまだ続くと思われる介護生活、様々なサービスや支援にも支えられながら生きていかれる姿、自らもうつ病だが、笑顔で前向きな生き方が素晴らしい。自分だったらどうするだろう? と深く考えさせられました。

支える立場の辛さや大変さが十分に理解でき、生きていくためにどう周囲を含めた支えが必要であるか考えさせられた。

ご主人の苦悩がよく伝わる内容でした。15年間の取材でしたが奥さんの病状の変化をもう少しわかるようであれば、より良かったと思います。若年性認知症になったときの受け入れ先の問題から、金銭的な問題を思います。これが逆であれば妻の収入だけでは成り立たない現状に国の施策を願う次第です。

3世代で住んでいることや地域にも徘徊されている認知症の方も少しずつ見られることもあり、子供にも認知症を知ってもらおうと家族で参加しました。小中高校でもこのような上映や認知症について教育が必要な時代になると思います。

ドラマではなく実際のことなので印象深く心に残りました。本人の心、気持ちを理解することが何より大切であることが実感としてよくわかりました。本人も介護者もともに大変だなど思います。どちらの立場であっても明日はわが身。本当に良い作品に出会えて感謝です。またの企画をよろしくお願い致します。

## 接遇研修会

# 具体的なケースへの 適切な接遇を考えよう

北摂・丹波支部は10月24日、丹波市柏原住民センターで「コミュニケーションスキルを磨いて、患者満足度アップ!」をテーマに、接遇研修会(医療安全対策研修会)を開催。マネジメントコンサルタントの松田幸子先生を講師に

13人が参加した。司会を務めた宮崎直之支部幹事の感想、参加者のアンケートの一部を紹介する。

外来患者への満足度調査項目の第1位が「医師以外の病院のスタッフの対応」で、2位以下の「医師との対話」や「医師による診療・治療内容」より上位との結果で、スタッフ間の連携も含めた接遇の重要性が再認識された。



グループに分かれ、ケーススタディーを行った

接遇の基本は笑顔であいさつなど気持ちの形にして表現することであるが、患者の気持ちを推察して行動することが大切で

あると強調された。理解力の乏しい患者に説明する場合には、話の一文一文を短くし、話が終わるたびに相手の顔をみて理解度を確認する。など、先生の豊富な経験に基づく話は分かりやすく、直ちに役立つものであった。また、小グループでのケーススタディーのディスカッションでは、他施設での対応や工夫を参考にすることができ有用であった。ぜひ、今後の患者接遇に生かしていきたい。

【丹波市 宮崎 直之】

### 《参加者からのアンケート》

最近、受付をすることが増えて、どのように対応したら良いかと思うことがありました。今日の研修で顔の表情や声のトーンによって気持ちが伝わったり、クッション言葉や疑問形にすることによって伝わり方が違ったりすることがとても勉強になりました。これからの患者様との対応で活

かしていきたいです。初めて参加させていただきました。日常の業務の中であり得る事例で話していただいたので、大変理解しやすく、勉強になりました。コミュニケーションスキルを磨くということは、これからはますます課題になってくると思います。まずは受付で患者さんに接する第一印象が重要になってくるので、患者さんの気持ちを汲み取る対応ができるよう心がけたいと思いました。

顔が一人ひとり違うように、対応もその人によって(相手によって)変えていかなければいけないと思います。そのためには相手のことをよく観察し、気持ちを理解するということが大切だと思いました。今後は今日の研修を活かして、よりレベルアップした対応(接遇)を心がけていきたいと思えます。

兵庫県保険医協会 北摂・丹波支部 接遇研修会(医療安全対策研修会)のご案内

# コミュニケーションスキルを 磨いて、患者満足度アップ! ~ケーススタディーで学ぶ~

- ◆日時 11月14日(土) 午後2時30分~4時30分
- ◆会場 三田総合福祉保健センター 2階講座室  
(三田市川除675番地 電話079-559-5700 駐車場あり)
- ◆講師 マネジメントコンサルタント 松田幸子 先生
- ◆定員 35人(定員になり次第締切)
- ◆参加費 1,000円(受講された方には受講証を発行します)

医療機関での接遇は、患者さんの状況を推量して、適切な対応、声かけをするなど、健康に不安を抱えた患者さんが安心して頼ることのできるスタッフが求められています。

今回は、患者満足度アップという目標を達成するために接遇面で何が出来るかを学んでいただきます。具体的には、基本マナーに加え、言い回しや謝罪、スタッフ間での報連相、心構えなども含めて松田先生にお話いただきます。初めての方はもちろん、ベテランの方も日頃の接遇を見直す機会としてぜひご参加下さい。

お問い合わせは協会事務局・石本、三田(TEL078-393-1807・9)まで

FAX 078-393-1802

北摂・丹波支部「接遇研修会」参加申込書

地区[                      ] 市[                      ] 医療機関名[                      ]  
TEL[                      ] FAX[                      ]

参加者氏名	職種	経験年数
		年 月
		年 月
		年 月
		年 月