

けやき

東所沢病院広報誌 冬号



ペルー マチュピチュ

-CONTENTS-

特集

コンフリクト・マネジメント研修を開催 P01.02

実録 りす子が行く！ P03.04

病院からのお知らせ P05.06

特集 コンフリクト・マネジメント

研修を開催

医療安全対策委員会 地主 明弘

平成21年12月19日、20日の2日間でコンフリクト・マネジメント研修が当院で行われました。現代医療においては、患者さんやそのご家族と医療者との間でコミュニケーション不足による不満や苦情が大きくなりその結果として訴訟などに発展してしまうことがあります。しかし、訴訟は両者にとって例え金銭的解決になったとしても感情解決にはならず両者が訴訟によってさらに傷つくことがあります。その両者を対話促進させることで解決を構築していこうとする考え方を持つメディエーターなる存在があります。

病院管理者、所属長、安全マネージャーを中心とした参加者は理論やロールプレイなど楽しく、また熱心に研修を行っていたように感じている。以下に参加者の意見と研修風景を掲載させていただきます。

コンフリクト・マネジメント研修会に参加して 看護部 西村賀津子

日常生活の中に、人対人のコミュニケーションは立場や年齢、性別など対象は様々で、伝達方法としても会話の他に最近は電話やメールが用いられることが多くなっています。

私は、日々の様々な対象の人との会話に伝達や、それぞれの間に入り円滑に会話ができるよう介入する場面において、互いの存在を尊重、理解することにおいて難しさを感じる事が多くあります。苦情のほとんどは、説明不足や理解不足からくる不安や不快を言葉としてくることです。

今回の研修では、これまでの私自身の言動の振り返りとともに、互いをつなぐためには今後どのようなかわり方が望ましいのか、起きてしまった苦情に対しての対応について獲得したいと思ひ臨みました。研修では、ロールプレイを中心に様々な苦情に対しクレマー、受け手、苦情担当、それぞれの立場を行いました。それぞれの気持ちになり演じる中で、講義で言われた「相手の本質」を得る難しさを体験し、相手を認め本質を引き出し尊重することが出来て初めて共通理解であることを実感しました。また、話し合いの場のセッティングにおいて、以前より医療従事者の圧を感じない話のしやすい環境作りを言葉使いにおいて考えてきました。しかし座る場所や姿勢、第一声に工夫が必要であることを学ぶことが出来ました。

私にとってこの2日間は、貴重な体験であり学びの場でした。今後、様々な対象との直接対話をする際に、相手に合わせた環境や言葉を選び、伝えお互いが良い(講義の中ではWin Win)対話となるように生かしていきたいと思ひます。

医療コンフリクト・マネジメント 医療メディエーションの理論と技法 看護部 中迫 七枝

コンフリクト・マネジメント?メディエーション?意味さえよく分からず、クレーム・苦情・医療事故・訴訟など、仕事をしていく中で避けたい言葉が書いてある資料をみて、内容についていけるか不安と憂鬱な気分で参加しました。

講義は、二者の対立・紛争を対話により解決するために、中立の立場であるメディエーターが対話を分析し言葉の裏にある本意を読み取り対話を支援する技術を学ぶ事でした。分析方法の練習には、椅子と人間の掛け合いのDVDを観賞しました。椅子の気持ち?とビックリしましたが、分析するうちに、言葉だけではなく、表情や態度も分析の材料であることに気づきました。

何となくメディエーターの役割を理解したところで、ロールプレイの時間となりました。その中の一人はなんと和田教授でした。教授と一緒に考えるだけで緊張感は

特集 コンフリクト・マネジメント研修を開催

医療安全対策委員会 地主 明弘

最高潮となりました。医療者・患者・メディエーター役一人一人に少ない情報の例題が配られ、読んでいる間に役になりきります。室内は静まり緊張感に包まれていました。本当の現場のような雰囲気の中スタート！誤診をした医師役の時は、何を言われるのだろうと怖くて泣きそうなところに、患者役の教授は机をたたき「どうしてわからなかったんだ！」演技とは思えない迫力で迫ってきました。説明や謝罪をするたびに怒られましたが、くり返し謝罪し対話を重ねていく中で、病気に対しての不安やきちんと診てもらいたかったという気持ちが伝わってきました。口調は強いが表情が和らぐ瞬間もみえるようになり、怖いとか早く許してほしい、この場から逃げたいと思っていた気持ちが、事実目に向け本当に申し訳なかったという気持ちに変わっていきました。反対に私が夫を亡くした妻役の時は、教授は誠実に説明する医師を演じてくれました。怒っていたのに、医師の思いが伝わり、怒りよりも悲しみが強いことに気づきました。

本気で役になりきったことで、医療者側・患者側どちらにも言葉の裏にある思いがあり、その思いが通じたときに心が変化していく過程がわかりました。また、短い時間であったため、対立の解決までたどり着くことはできませんでしたが、対話の力を実感することができました。対話が進まない時や、気まずい雰囲気になったときは、メディエーターが、中立的な立場でお互いの伝えたいことを支援してくれました。失敗例もありましたが、第三者がいてくれることで、二人で対話するより安心することもわかりました。

しかし、実際にメディエーター役をやると、自熱する両者の対話の中で、言葉を分析し両者の本当に伝えたいことを引き出すことは難しく、つい医療者側についてしまいそうになったり、考えすぎて頭の中が真っ白になってしまったり、何をすればよいのか分からなくなってしまうこともありました。私にメディエーターは無理と落ち込んでいると、小さな声で教授から良かったところや的確なアドバイスをもらい、メディエーションしなくてはいけない気持ちばかり大きくなり、言葉を受け止めていないことや、分析に自分の感情が入ってしまったことに気がきました。ロールプレイが終わり、こんな体験が教授と一緒にできて本当に良かった！得した気持ちになりました。

憂鬱な気分が始まった講習でしたが、これからも看護師を続けていくなかでメディエーション技術は特別なもので

はなく、コミュニケーションの基本であることがわかりました。

患者様とコミュニケーションをとるなかで、看護師としてだけでなく人として言葉を受け止めていただろうか、簡単に答えを出してしまい本当に言いたかったことを言えない環境を作っていないかと思うようになりました。これからは、日常のコミュニケーションにメディエーションを取り入れ、言葉の裏にある思いを読み取る感性を磨き、患者様や家族のことを考えた看護ができるようにしていきたいと思います。



特集



りすこが行く！ 第1回 チームカンファレンス編



はじめまして！カメラマンのりすこです。カメラマンのりすこ太郎です。

今日は看護部に潜入して、御家族とのお話し合い（チームカンファレンス）の裏側を徹底取材しちゃいます！
ところでチームカンファレンスって何なのさ？



カメラマンのりすこ太郎です。



看護計画作成の図
やがて看護では・・・



チームカンファレンスに参ります！



ご本人と御家族と一緒に治療計画や今後の生活について話し合いをする事みたいだね。さっそく参ってみましょう！Let's go!

1. ご家族の都合を確認



○○さんの病室ですか？
○○さんの介護について
お話を聞いてから
お話を聞いてから
お話を聞いてから



お話を聞いてから
お話を聞いてから
お話を聞いてから

2. 医師チームメンバー間の日誌執筆中



先生

先生

先生

先生

先生

先生

先生

先生

先生

3. 当日の流れ



1. 用紙の準備
(ケアプランが準備します)



2. 事前にどんな話をするのか
話し合います



BEFORE



休室室の・・・



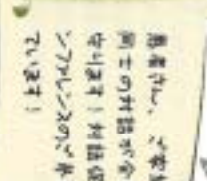
お話し中



AFTER



カンファレンス室に入室者11



患者さん、ご家族として職員
同士の話が全員の安全を
守ります！話し促進のためか
ンファレンスの準備が待た
れています！



病院からのお知らせ

認知症ケア学会に参加しました

10月31日、11月1日に東京国際フォーラムで日本認知症ケア学会が開催されました。演題別に1～15のコーナーに分かれており、全国から様々な演題が持ち寄られ、発表されました。どの演題も深く研究されており、興味深いものばかりでした。当病院では「グループの特性を分析し、特性に合った活動参加の機会を提供する」「夜間入浴を試みて」の2題を発表しました。発表方法はポスター発表で研究をまとめたポスターを貼りだし、それをみて個別に演者に質問をするという形式で行われました。夜間入浴に関しては研究期間中のみ運番のスタッフを1名増やし行ったのですが、日中のスタッフが一人減る事で日勤帯の業務に支障はなかったのか？他のスタッフの理解は得られたか？等の質問を受け、他の病院や施設で自分と同じ様にケアの現場で働いている介護福祉士、看護師の現状を感じ、共感することができました。また介護に対して真剣に考えている姿勢が伝わってきて、返答にもつい熱がこもってしまいました。ケア学会での経験を活かし、今後も成長をしていきたいと思っています。

(寄稿：5病棟 隈川和也)

10月31日、11月1日に東京国際フォーラムで日本認知症ケア学会が開催されました。発表方法は「ポスター発表」という形式にて行い、私達のほかにもたくさんの演題が発表していました。具体的には生活支援や個人個人に対する関わり、

施設での取り組みなど、様々な分野での取り組みを紹介していました。当病院の演題は「グループの特性を分析し、特性に合った活動参加の機会を提供する」「夜間入浴を試みて」の2題です。当病院の生活機能訓練にて試みている活動を紹介しながら、発表させていただきました。他の病院や施設で行っている取り組みを教えていただいたり、苦労していることなどを教えていただき、当病院での取り組みの工夫などを伝えることが出来ました。他の施設や病院の方々との情報交換は、今後生活機能訓練を進めていくうえで参考になることばかりでした。今回の発表をきっかけに今後も少しでも充実した生活機能訓練を提供できるよう、頑張っていきたいと思っております。

(寄稿：リハビリテーション科 吉川聡美)



大運動会を行いました

5病棟では11月15日(日)にリハビリ室を使って家族会での運動会を行いました。患者様39名、ご家族34名とスタッフの人数を入れて90名以上の参加とリハビリ室が狭く感じる大運動会になりました。行った競技は、パン食い競争、玉入れ、応援合戦、リレーを行いました。普段穏やかに過ごされている患者様が走るなど、病棟での日常生活

では見ることが出来ない光景が多々ありました。又、ご家族の方にも協力してもらい、患者様と一緒に競技に参加していただきました。運動会終了後に茶話会を行いました。家族の方からたくさんの意見を頂き、今後の課題にもなりました。今後は今回の運動会を糧に、さらに良いものを作っていかれたらと考えています。

(寄稿：5病棟 新保雅人)



クリスマス会を振り返って

年に一度の冬の祭典。クリスマス会が12月7日、盛大に行われた。今年は、音楽部、ヨサコイソーランと職員一丸となりクリスマスを演出した。患者様も「今年は何をやるのかしら」「サンタはいるの」など、この日を心待ちにしていたのがとてもよくわかった。音楽部のクリスマスメドレー。軽快な音楽に合わせ、患者様も笑顔。職員も笑顔。ヨサコイソーランの迫力ある動きに声援が飛ぶ。「先生、かっこいい」「写真撮って」と凄い盛り上がりを見せる。そして・・・、締めくくりのサンタ登場。お待ちかねのプレゼント。病棟はとてとても穏やかな空気に包まれた。患者様と職員が一体となったクリスマス会。外の寒さが気にならない程の熱気だった。

(寄稿：3病棟 金野裕天)

病院からのお知らせ

新入職員紹介

平成21年4月に入職した新入職員をご紹介します。
(スペースの都合上数回に分けて連載いたします)



5病棟 看護師 伊地知 春奈

3月に入職してもうすぐ1年になろうとしています。鹿児島から来て少しずつ生活も慣れてきて、友達もでき、また仕事場でも優しい先輩方に囲まれ、少しずつ成長できてきたのではないかと実感しています。夜勤も始まっていろいろな面の患者様が見えてきて、個々にあった看護が提供できたらと思います。



リハビリテーション科 理学療法士 森 貴明

四月に当院に入職してから、早くも十ヶ月が過ぎました。改めて八ヶ月間を振り返ると、先輩方や職員の方々からの御指導の下、日々勉強させていただきながらあっという間に過ぎていったように感じられます。患者様のより良い生活・自宅復帰のために自分に何ができるのか、日々患者様と向き合い考えていき、今まで学んだ事やさらに自分の知識を増やして活かしつつ、業務を行っていきたいと思います。



リハビリテーション科 作業療法士 塚田 麻友美

当院に入職して、1年が経とうとしています。振り返ると、去年は、業務など覚えることが多く、毎日が忙しく過ぎていたように感じます。また、忙しい毎日の中でも、患者様や先輩方から多くのことを学ばせていただきました。これから先も、患者様の治療について悩むことも多いと思いますが、先輩方からアドバイスをいただいたり、患者様と関わっていく中で、答えを見つけていき、成長していきたいと思えます。



医療福祉科 精神保健福祉士 根岸 紀江

早いもので入職してから1年が経とうとしています。あっという間でしたが、自分の仕事一つ一つに重みを感じる1年でした。私の元気の源は患者様です。患者様とお話や挨拶をしたり、お顔を見るだけで、思わずニコッと笑顔になります。2年目も患者様とたくさん関わりを持たせて頂き、日々自分とも向き合い、成長できるよう頑張っていきたいと思えます。



栄養科 調理師 加藤 彰

まだまだわからない事も多く、失敗ばかりの日々ですが「確実・丁寧・早く」を目標に成長していけたらと思っています。よろしくお願ひいたします。

外 来 診 療 担 当 医

診療科目	月		火		水		木		金		土
	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前
内 科	山口	馬島	山口	牧野	山本	山本	高嶋 金高	高嶋 金高	林	林	馬島



平 日 : 9 : 00 ~ 12 : 00 14 : 00 ~ 17 : 00

(診察開始時間 9 : 15 ~)

土 曜 日 : 9 : 00 ~ 12 : 00

(診察開始時間 9 : 15 ~)

日・祝・祭日は休診です

社会福祉相談室のご案内

当院への入院相談及びお問合せは、『社会福祉相談室』が担当しております。

入院前の疑問や不安、入院後における様々なご相談に応じています。患者様やご家族が安心して療養に専念していただけるように、専門的な知識を持った医療ソーシャルワーカーを是非ご利用ください。

ご相談は無料です。内容は秘密をお守りします。あらかじめご予約の上、お気軽にお越しください。電話でのご相談も承ります。

た と え ば

- 医療費の心配
- ご家族の生活の不安
- 医療・福祉・年金・保険制度について
- 今後の療養について(転院、ホーム入所、退院等の相談)
- 在宅福祉サービス、介護用品の紹介
- 介護保険について
- その他、誰に相談してよいか分からずに困っていること

相 談 時 間

- 平日：9：00～17：00(12：30～13：30を除く)
- 土曜：9：00～12：30

■発行■



東所沢病院 (日本医療機能評価機構認定病院)

〒359-0013 埼玉県所沢市城435 -1
TEL (04) 2944-2390 FAX (04) 2944-5236
<http://www.h-tokoro.jp/>

■編集■
広報委員会



日本医療機能評価機構

認定
第MA97-2号