

看護部長
小松 由美子

おもてなしの



心

平成22年4月に着任いたしました小松です。労災病院は全国に34施設有り、釧路から関東、鹿島と転勤して8年振りに古巣である当院に戻ってきました。どうぞ宜しくお願い致します。

全国にある労災病院に限らず、どの病院も「病院の組織が効果的に運営するために会議・委員会」を開催しています。会議や委員会の適切な開催により、組織横断的な情報交換を円滑に行い、各部門間の業務の分担・連携を推進する必要があります。当院も55の各種委員会があり、その中の一つである「患者サービス向上委員会」の委員長を仰せ付かり、活動を開始しております。患者さんが当院に訪れて診療を終え、満足して帰って頂けるように多様な活動をしてありますが、どのような活動をするにしても大事なことで且つ一番求められている事柄が基本的な接遇マナーと認識しております。病院に来られる「患者さんからの声」の中にも「接遇」に関する言葉を多々頂くことが多いようです。広辞苑によると接遇とはもてなし・接待・あしらい、マナーとは行儀・作法と書かれています。おもてなしの心が伝わる接客マナーとは何でしょう。1つは「挨拶」挨拶はマナーの始まりです。出会いは挨拶にはじまり挨拶に終わると言えます。気持ちを込めてはつきりと、時と場に合った言葉でいつでも先に、目が合ったら即座に！目から見える挨拶、耳から聞こえる挨拶がポイントです。次に「表情」あなたの顔（表情）はどんな顔？笑顔、元氣顔、怒顔、泣顔、どんな顔かは患者さんやご家族が判断しま

す。いつでもどこでも見られている意識が必要です。そして、「言葉づかい」言葉づかいは心づかい、心のこもった丁寧語が大切です。快活に発音をはっきり、語尾は明瞭に相手の顔を見て伝える。早口に気を付けて、分かり易い言葉で、タメ口は禁句！「ありがとう」はうれしい言葉のNo.1、「ハイ」という返事は好印象のNo.1です。更に「姿勢・態度」振り返ってみましょう！あなたの姿勢は、どんな姿勢？立ち姿、歩き方、お辞儀の仕方、受け渡し方。自分の身体を姿見でチェックすることも大事ですね。最後に「身だしなみ」身だしなみは清潔感が第一です。ユニフォーム姿を姿見に映してチェック、好感のもとれるヘアスタイルやメイクに心がけましょう。

私たち医療従事者は基本的な接遇マナーを身につけた上で、当院に訪れる患者さんやご家族の方と信頼関係（ラポール）を築くことを大切にしております。信頼関係を築く際に重要なことは傾聴の姿勢であり、相手に「私はあなたの話を聴いている」というメッセージを伝えることです。「聞く」は聞こえている状態、こちらの聞きたい音、話など聞きたい部分だけ聞いている自分本位の聞き方です。そして「聴く」は相手の話したいことを積極的に聞き取り、心の声までも受容しながら聴いていくことです。

一人一人のおもてなし意識UPは、釧路労災病院のおもてなしUP！に繋がるよう職員一同、接遇と共に聴く姿勢を大事にして参りますので、今後共宜しく願います。

+ 看護の日 に 寄 せて +

看護師長 雪 田 悦 子

「看護の日」をご存知ですか。

21世紀の高齢者社会を支えていくためには、看護の心、助け合いの心を私たち一人一人が分かち合うことが必要です。こうした心を、老若男女を問わず誰もが育むきっかけとなるよう、市民、有識者による「看護の日制定を願う会」の運動をきっかけにして、旧厚生省により「看護の日」が制定されました。5月12日はナースンゲールの誕生日です。この日を「看護の日」と定め5月12日を含む日曜から土曜を「看護週間」としました。

メインテーマを「看護の心をみんなの心」として全国各地でイベントが行なわれます。当院でも、手作りのプレゼントで看護の日のPRが始まり、徐々に拡大され今では院内全体のイベントとして成長してきました。看護のPRのための写真展示、お祝い膳、メッセージカードの配布、健康相談、ロビーコンサートなどの催しを毎年企画。さらに、地域の皆様のために院外へも活動の場を広げ、今年もジャスコで健康相談を行いました。



健康チェック・各種相談が延べ七九七件ありました。

検査科による人気の骨密度測定、薬剤師、理学療法士、栄養士、医師、心理判定員による各種相談、臨床工学士によるAEDの説明、もちろん看護師による健康チェック・乳がん、ドナーカードの話、そして事務職員の会場PRと職員一丸となって活動しています。ロビーコンサートでは職員によるバイオリンとピアノの演奏が行なわれ、多くの方が美しい音の調べに耳を傾けました。

「看護の日」は看護師の日ではありません。私たち誰もが持っている心、子供を、家族を、友人を看護する心、助け合う心に気付き、育む、そのために、看護師の仕事を知っていただき看護に興味を持っていただく。そのように考え、看護週間の行事を行なっています。今年参加していただいた皆様、イベントをご存知なかった皆様も、是非、来年の看護の日を楽しみにして下さい。より多くの方に参加させて頂けるよう内容を充実させてお待ちしております。



人気の骨密度測定は、院内外併せて二〇九名行いました。

庭 い じ り

中央検査科 遊佐 純教



寒い釧路もやっと暖かい日がやってきました。昨年膝の手術をした父親が庭仕事を中々スムーズにできなくなり、今まで父親に任せっぱなしの庭仕事を4月末から徐々に行っています。

でも、そんなに広くない庭ですがやった事がないから手順もわからずボウッと庭を眺めては一服の緑り返しの週末でした。嫁さんの父親の力を借りて落ち葉の片づけ、ムロにしまつてあったツツジやバラ、アジサイの植え込みなど昨年と同じような配置にはどうにか済ますことができました。

何も植わっていないと思ったスペースを耕すと大きな球根（花が咲かないと何の球根かはわかりません）がゴロゴロ現れ何個か割ってしまいました。見ないふりをして簡単に土作り（ホーマックで格安の肥料を購入）と畝を作り大根の種を蒔き、秋に収穫できるのかな？と単純に思いこんでいるのですが、畝も数日続いた雨で形がなくなり種も流された様子、そんなに単純にはいかないでしょうね。

10数年間塗りなおされていなかった塀も塗り替えました。1回塗れば終わるものと始めたのですが、結局乾いては塗り乾いては塗り計4回繰り返さなければ色がでず、3週間の週末を使ってしまうました。苦勞の甲斐があり綺麗なライトオークに塗りあがりました。始めたばかりの「庭いじり」、庭仕事・ガーデニングと呼べる日はいつになるのかこれから楽しみです。もし大根が収穫できれば皆さんに報告したいと思います。

編集後記

これを書いているのは5月24日ですが、最近の釧路の最高気温は10℃を越えていません。本当に地球は温暖化しているのでしょうか。

神経内科 津坂 和文

いつもはコンサドールを応援していますが、今回は「ガンバレ日本 岡田ジャパン」だって4年に1回だもの。

薬剤部 梶原 徹

5月も下旬なのに寒い日々が続きます。くれぐれも体調にはお気を付けて下さいね。

リハビリ科 田口 暢 秀

霧が出始めた釧路にも短い夏が近づいてきました。去年は雨が多かったため、今年は日が差す日が多くなるよう祈っています。

栄養管理室 秋林 千尋

新緑の季節になりましたが緑は遠く寒い日が続いています。新しい環境にも少し慣れた頃です。体調を整えて元気に毎日を乐しましましょうね。「忙しい忙しい」は言い訳になるから、黙々と……と思うけど、やっぱり忙しいと言いたくなります……。

外来看護師 伊在井 妙子

高速道路料金のETC割引、休日1000円が当分継続されることになりました。せっかくETCを装備したのにまだ高速を利用したのは4日間。沢山利用したいと思いますがガソリンは値上げ継続中。自転車通勤開始しました。

中央検査科 遊佐 純教