

働く我々にとって、患者さんの接遇は非常に大切です。このたびは、患者接遇の重要性について、改めてお話しします。

接遇とは国語辞典では「もてなすこと」、英語では「ホスピタリティ」といいます。ホスピタリティの語源は「客への保護者」という意味をもつ単語「ホスペス」から派生しています。西洋のホスピタリティーの文化はキリスト教を中心に形成され、共同体外の来訪者や旅人に宿泊や食事を提供することが本来の意味合いでした。

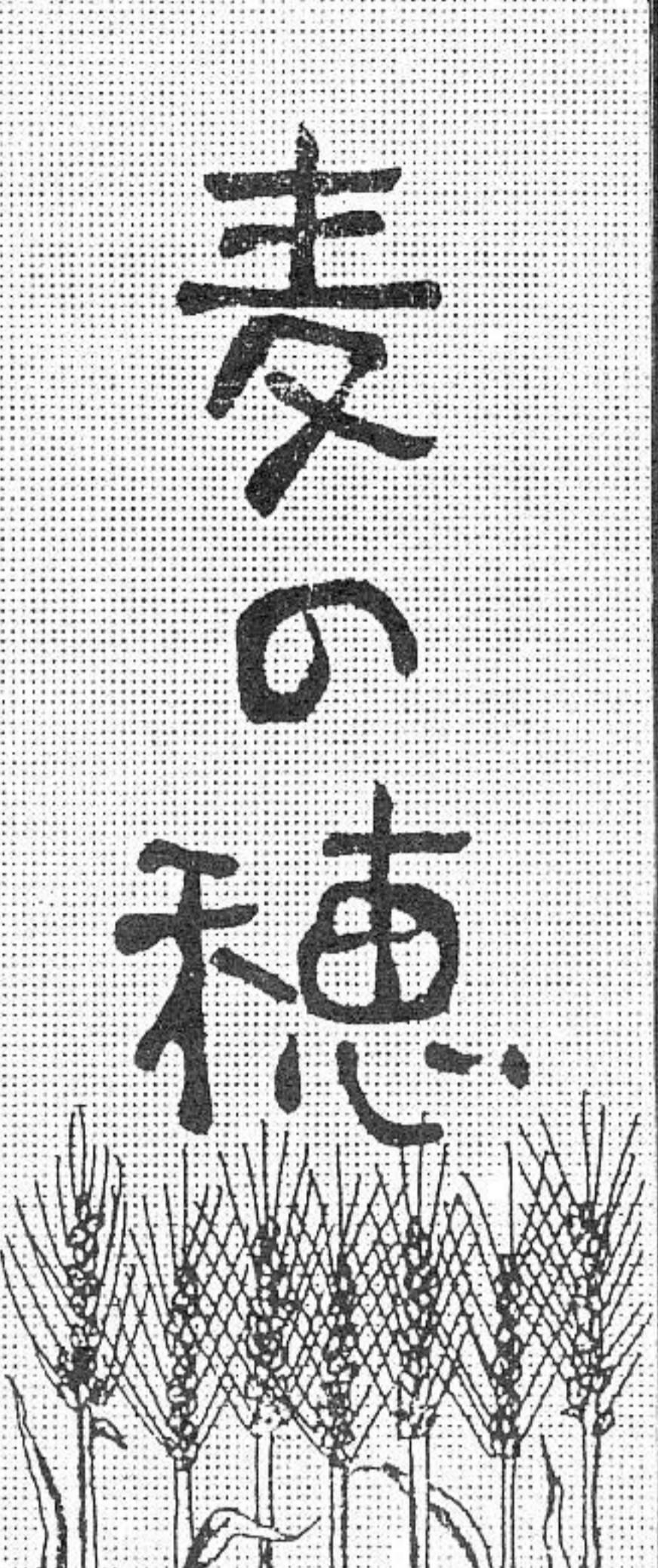
ホスピタリティーの語源から派生したこと、それが本題です。患者接遇は医療や看護を提供する上での大切な要でもあるのです。

「笑顔」と患者さんからの「ありがとう」の言葉をもらうことこそ、最上の喜びとするものであります。これは患者さんに心から満足してもらっている証だからです。患者さんの満足は一つは「よりよい治療」によつてと、もう一つはその治療を「快適に受けられる」とによつて得られます。この「快適に受けられること」によつて得られます。この「患者接遇」にはかなりません。

人は誰でも歓迎されたい、大切にされたい、という欲求をもつています。やさしい笑顔であります。されたり、丁寧な言葉と動作で歓迎されたりすればそれは自分を大切にしてくれている表れですから十

# 患者接遇について

## 院長 荒木 攻



1998. 第15号  
荒木脳神経外科病院  
新聞委員会発行  
責任者：荒木 攻



### 外来新患受付時間変更について

外来の新患受付時間を9月1日より変更しました。

従来は午前中12時迄、午後6時迄でしたが、

午前中11時30分迄、午後5時30分迄になりました。

これは、今まで受付時間ぎりぎりに来院されると、充分な検査ができず、後日改めて来院していただいたら、患者さんにとって、不都合な点が出てくる為それを解消しようとしたものです。

手の心に働きかけて安心と快適な気持をもつてもらうための営みなのです。まして、受ける相手は障害や病を抱えている患者さんですから、健康な人に対する接遇よりも一層の配慮が求められます。また、接遇応対の良し悪しが、治療や看護の質を左右することもあるので注意が必要です。このように患者接遇は医療や看護を提供する上での大切な要でもあるのです。

職員の皆さん、明日からと言わず今日から是非、患者接遇を実践してゆきましょう。

- 参考文献：  
・服部 勝人著  
ホスピタリティー・マネージメント  
丸善ファイブブレーナー一四
- ・雨宮 恵美著  
保健・医療・福祉サービス研究会  
平成十年二月二十一日発行
- ・患者接遇の心と技術  
平成八年十一月二十日発行
- ・顔・あいさつについて取り上げてみました。（2・3面）

投書箱に職員の笑顔がなく、  
あいさつが少ないとの意見  
がありました。  
改めて自分達を振り返って  
みましょう。



## 印象に残るすてきな笑顔

笑顔がとても美しい人がいました。いつ思い出しても「笑顔」の  
あいさつしか浮かんできません。誰にでもそうでしたから、みんなが  
気持ちよく仕事に協力していました。笑顔は人の心を引きつけ、そし  
ていつまでもすてきな印象を残す力を持っています。

### 美しい表情の 身につけがた

ポイント

③フリージャ、スイセン、チュー  
リップなどの母音の「イ」が  
入っている言葉をいってみ  
ましょう。

目と口で

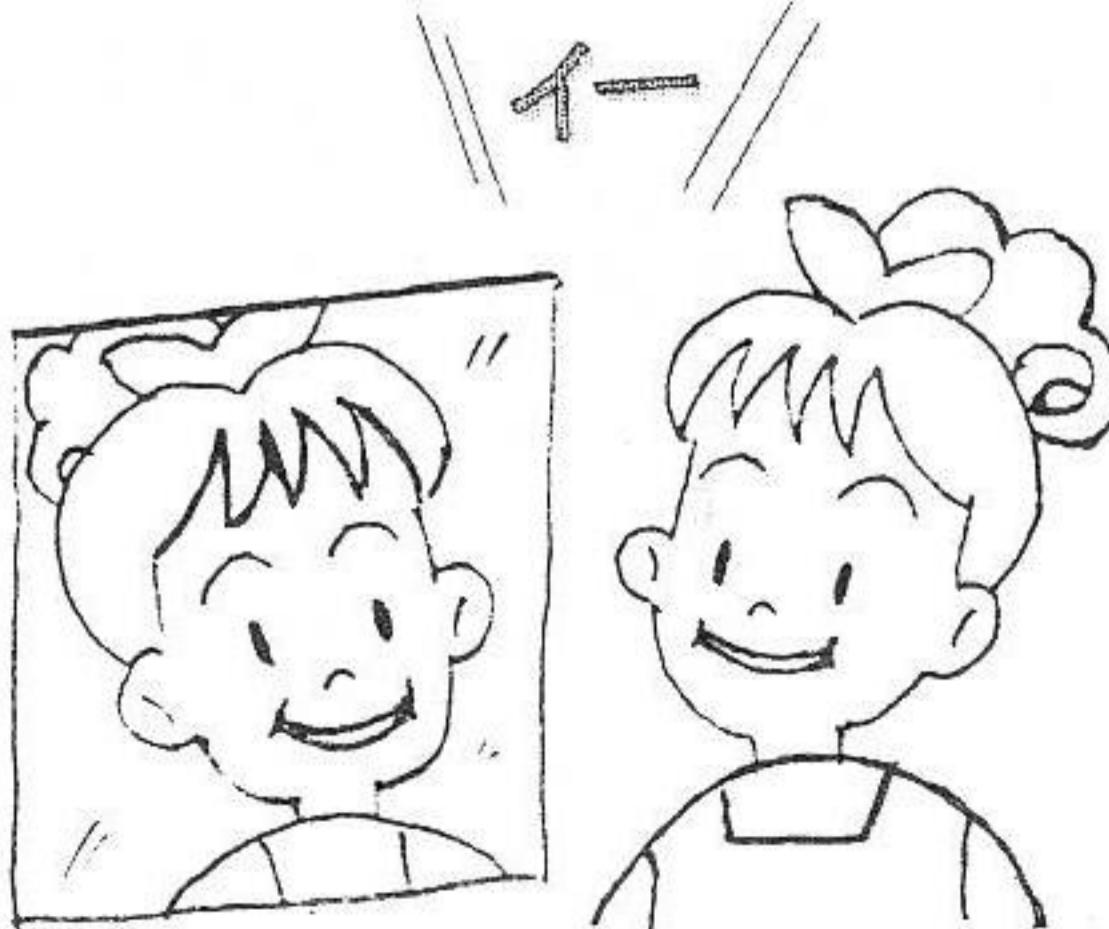
②自分に「おはよう」とあい  
さつをしましょう。

①朝、鏡の前で笑顔をつくり  
ましょう。

ステキ



オハヨウ



心から

健康から

そして、その表情を忘れないで、心に余  
裕を持って職場に入っていくようにしま  
しょう。

毎日①～③をつづけていけば、美しい笑  
顔が自然にできるようになるでしょう。



## あいさつは 心と心をつなぐ黄金のくさり

ある医院では職員のあいさつが患者様の評判になっています。そのあいさつをたのしみに通院される患者様もいるようです。



### あいさつNo.1になりましょう

○×を書こう

- ・おはようございます
- ・こんにちは
- ・失礼致します
- ・失礼致しました
- ・恐れ入ります
- ・申し訳ございません
- ・お待たせ致しました
- ・かしこまりました
- ・承知致しました
- ・しばらくお待ち下さいませ
- ・ご気分はいかがですか
- ・お大事になさいませ
- ・また何かございましたら、  
お聞かせ下さいませ

いくつ○はありましたか。

#### 禁句

- わかりませんー（具体的に理由を告げて下さい）
- ちょっと待って下さいー（しばらくお待ち下さい）
- 役職の敬称
- 職員同士の愛称

いかがだったでしょうか。  
自分たちの言動を振り返ってみましょう。  
まず気がついたら自分から声かけをすること。  
心にゆとりを持って、「にー」してみて下さい。

この小さなことから世界は大きく変わります。

参考文献：「患者接遇の心と技術」（雨宮 恵美著）

：「これからの病院・施設に求められる接遇対応」（保健・医療・福祉サービス研究会）

（編集 澤・山本・加藤）

旅行記事 第2章

# 城の崎にて...

## 初めての職員旅行

西垣内 明美

この十月十日、十一日の連休で、初の職員旅行へ行つてきました。一日目、胸がワクワク観光バスに乗りこみ姫路市内で麦とろろの昼食をとり、情緒ある出石を散策しました。この町並みは、昔の面影が残つているすてきな所でした。

その後、志賀直哉の小説『城の崎にて』でも有名な城崎温泉に向かって、五時頃ホテルに着きました。ここは、聞きしに勝る立派なホテルで、着いてからすぐ城崎名物外湯めぐりをしました。しかし時間が無く全ての外湯には行けず残念でした。そのあと七時からは宴会があり、すごいご馳走が並び、その後の二次会でのカラオケ、ほろ酔いながらでの三次会とても楽しかったです。

二日目、リフトで傘松公園へ登り股覗きをし宮島と同じ日本三景の天の橋立を、ばつちり見てから広島へ帰つてきました。

この二日間幸い、天候に恵まれ、楽しかったです。来年の旅行が今から待ち遠しいです。

(事務)



1班、出石辰鼓櫓の前で

今年入社した私は、この十月十日、十一日の連休で、初の職員旅行へ行つてきました。

一日目、胸がワクワク観光バスに乗りこみ姫路市内で麦とろろの昼食をとり、情緒ある出石を散策しました。

この町並みは、昔の面影が残つているすてきな所でした。

その後、志賀直哉の小説『城の崎にて』でも有名な城崎温泉に向かって、五時頃ホテルに着きました。ここは、聞きしに勝る立派なホテルで、着いてからすぐ城崎名物外湯めぐりをしました。しかし時間が無く全ての外湯には行けず残念でした。その後、やはり職員の安全が第一であるとして、今回の出発は見合わせることに決定しました。

## 台風接近

### 二班の旅行は...?

旅行委員長 榎本 恵子

十月十六日、翌日の職員旅行第二班の出発にむけて着々と準備を進めているところへ台風10号の接近が確実となりました。最悪だと旅行当日に現地を直撃するとのニュースに勢力の低下、進路の変化などを祈るような気持ちで情報を集めつけました。楽しみにしていた参加予定者のために何とか決行できないものかと旅行委員が全員集まり、午後十一時近くまで検討を重ねた結果、やはり職員の安全が第一であるとして、今回の出発は見合わせることに決定しました。

その後、延期という形で進めていきたいと考え、検討しましたが、旅館の確保が困難で、又、参加可能な人が少なかったため、第二班の旅行は中止と決定しました。

大型台風の接近という、予測困難で、初めてのケースに、旅行委員としても対応に苦慮し、参加予定の方をはじめ、多くの皆様に御迷惑をおかけしたことをおわびいたします。

今後、この経験を生かし、旅行委員としてさらに努力していきます。

(臨床検査技師)

先日、今年度四回目の職員旅行が行われました。一班の感想、そして二班の出発前の思わず出来事とは...

# 私のわがまま

トマト、バジル、ハーブの野菜

前田 忠紀

私の故郷、長崎について少しお話したいと思います。

長崎といえばハウステンボスと思われるかもしませんが、もう少し足をのばすと異国情緒あふれる街が待っています。

まずは西洋を味わいにグラバー園へ。多くの洋館が立ちならび、恋人と行くといい雰囲気かもしれません。もちろん恋人がいないあなたも大丈夫、恋がかなうというハートの形の石畳がどこにあるのでみてください。



(放射線技師)

けます。別にどうでもいいことです

が……。

みなさんにも、長崎へ行ってみてほしいのですが、時間とお金に余裕がない人は、尾道千光寺公園に行って下さい。そこからの景色は、さながらミニ長崎港といった感じです。おすすめです。

★澤木 顕 (脳神経外科医師)

出身地 神戸市

性別 男

年齢 二十九歳

好物 米

仕事

趣味 車持病 特になし

『「こんな僕ですけど、よろしくお願いします。』

新入社員

☆佐藤 ゆり (管理栄養士)

『9円1一口より管理栄養士として勤務させて貰います』になります。

した。

失敗ばかりで周りの方に助けて頂いている毎日です。こんな私ですが、一生懸命頑張りますので宜しくお願ひ致します。』

☆太田 ひとみ (3F看護婦)  
『先週(10/14)からみんなさんの仲間に入らせて貰っている太田です。年齢は…? 家は庚午中3丁目、サンロードの近くです。

8月に岡山から引っ越しして来たばかりです。安くて美味しい物を食べさせてくれるお店を教えて下さい。待っています。』

池澤 紀子さん (看護婦)、  
山口 香穂美さん (看護助手)  
は次回、「紹介します。」

よろしくお願いします!

事務長だより

木  
子  
上  
皮  
日  
吉  
儀  
方  
新  
七  
人  
手

渡辺  
正博

## ◆手洗いが自動水洗に◆

◆手洗いが自動水洗に◆

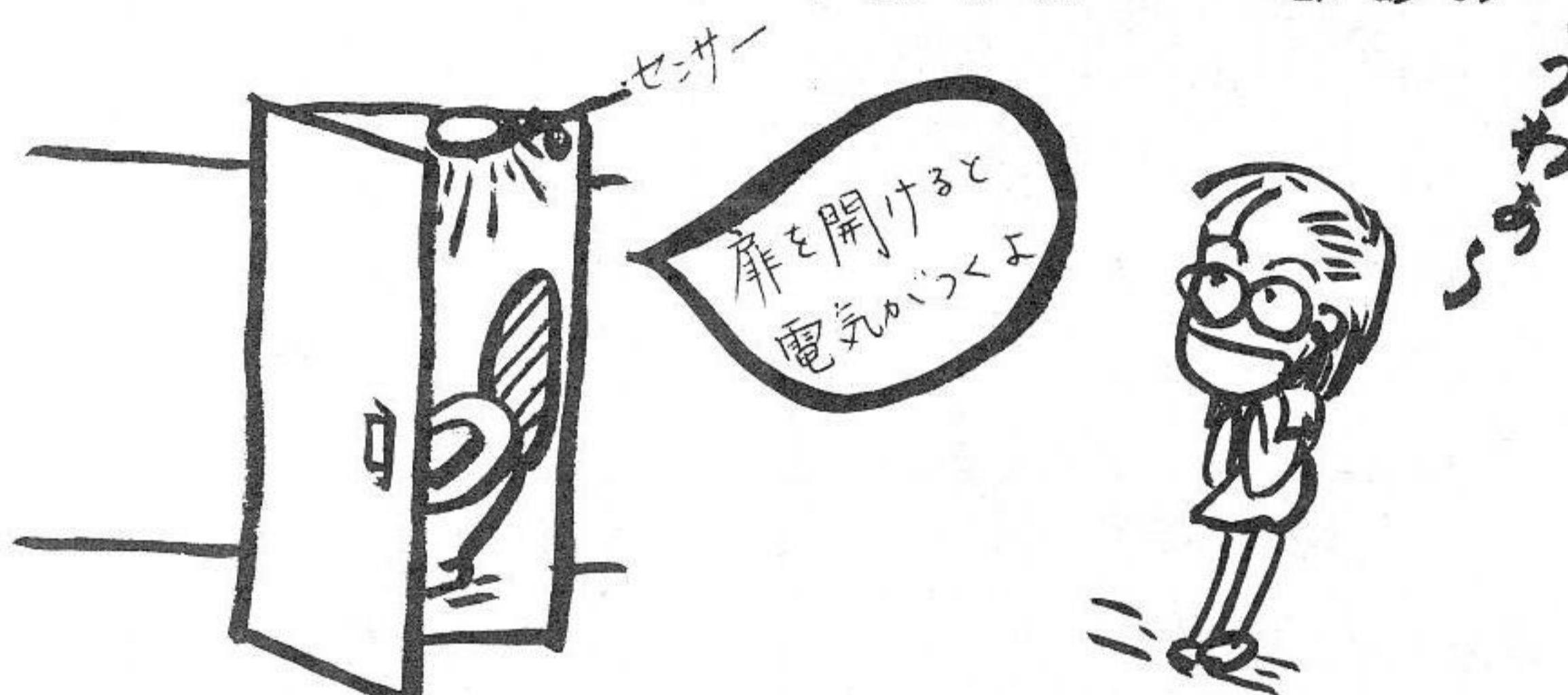
麻痺のある患者様にとって、従来の手洗いでは、非常に不便という声があり、トイレの手洗い水洗を試験的に一部自動水洗にしました。

◆電灯自動スイッチ設置◆

患者様によつては、スイッチの場所の位置が悪かつた為、不便な事がありました。そこで、人の動きを感知して、自動的に電気がつく熱源センサー付自動スイッチを設置しました。

## 今回の自動化は

- ②うつかり止め忘れ、消し忘れもなく経済的
  - ③非常に衛生的
  - ④介助が必要な患者様の場合、介助者が患者様から手を離すことなく安全



以上のことより、患者様、職員の間からも意見を聞きましたが、大変好評でした。

その結果、先日他のトイレも全て自動水洗、自動スイッチに変えています。

行臺立一元

日時：十一月十一日（土）  
一時三十分

場所：国際ホテル（立町）

\*クリスマス会

日時：十一月二十一日（月）

場所：一階リハビリ室

《出演者募集中！》

A small, hand-drawn style heart shape located in the top right corner of the page.

私のくだらない趣味に付を合つて  
下さった皆さん。また付き合つてね  
全面的にパソコンを駆使（苦無？）  
した今朝、感想を聞かせてね。  
しもこ

今さらになつて、アロエヨーグルトこなまつてへます。

秋なのに、なぜか眠たい今日この  
ごろ。  
TX2

心にゆとりがないようで、ライライラ。これではイカン！。

人肌恋しい季節になりました。凍  
えそうな心に光下さい。 H.S

秋が、来ましたよ。  
マツタケが、食べたいよ～～。

荒木HPへ来て2ヶ月、やつと体  
も慣れたのか肩や腰が痛くて眠れな  
い日はなくなりました。 賀志谷

新聞は、委員の努力の結晶です。読んで下さい。評価して下さい。

續編集後記