

いつまでも健やかに・・・ 私たちの願いです。

医療法人玉昌会 加治木温泉病院

発行 平成25年7月1日

広報誌 第30号

# すこやかか加温



お体をぐい自愛くださいませ。



## 目次

巻頭言（統括部長 吉永浩之）	2
一般内科の紹介	3
新入職員の紹介	4～5
イベント・行事	6～9
福祉用具のレンタル（地域連携室）	10～11
腰痛（薬局）	12～15
変形性膝関節症（リハセンター）	16
かぼちゃを食べて血行促進（栄養室）	17
アサーション	18～21
セカンドオピニオンにつきまして	22
個人情報保護方針	23
氷山の一角・編集後記	24

## 医療法人 玉昌会 行動指針

### 低 賞 感 微

低：全てに謙虚な気持ちで接する  
賞：お互いを思いやり敬意を払う  
感：全てに感謝する  
微：微笑みを添えて態度で示す

今年8月に2020年東京オリンピック開催が決まり日本中がこれから7年後に向かって準備に入る中、医療業界は2014年4月の診療報酬改定に向かって厚労省から色々な方面の情報が流れ始めています。2014年の診療報酬改定は2025年団塊の世代が高齢者数でピークを迎える年です。今後、病院は高度急性期、急性期、回復期、慢性期（長期療養）の4つのグループに分けられて国民に「いつでもだれでもどこでも」の病院受診から「必要な時に最小限の受診」の方向に向かっていきます。それは、世界的にも日本が先行して高齢者数増加があり莫大な医療費がかかるためです。2年おきに改定がある医療の診療報酬改定、3年おきにある介護保険改定が同時に行われる2018年は2025年に向けての最終準備の年になると思います。これからの医療・介護・福祉の変化は2014年4月消費税が8%になる中、激変のホップ・ステップ・ジャンプの助走が始まります。

加治木温泉病院は、2012年5月から5年間の日本医療機能評価機能の更新認定を受け、9月19日には2013年4月より改定が行われた日本医療機能評価機構のリハビリテーション付加機能新バージョンの更新受審の訪問審査を受審しました。回復期リハビリテーションを中心に審査が行われ、リハビリテーション専門医日吉副院長を始め総合リハビリテーションセンターのPT、OT、ST技士装具士のスタッフ、また、チーム医療を重視した看護師、ケアワーカー、薬剤師、管理栄養士、臨床心理士、MSWが一丸となって取り組みを行いました。審査最後の総評の中では特別大きな内容の指摘事項はなく終了いたしましたので、結果は次の広報誌の中でご紹介できるとは思いますが……

また、(株)日本格付研究所の格付も2007年より継続審査を受審し、今年度も8月23日に理事長のトップインタビュー、事務局インタビューを受けました。

始良市の外部環境、病院の内部環境が変化する中、今後も医療法人としての質向上、医療機関としての質向上を目指して第三者機関の評価を受けることで継続して参ります。

## 加治木温泉病院

## 理念

## 基本方針

### 《理念》

法人の行動指針である（低賞感徴）に沿った医療・サービスを提供して地域に貢献します。

### 《基本方針》

1. 患者様の尊厳と権利を尊重した医療・介護を目指します。
2. 患者様の視点に立ち、良質で安全・安心な医療・介護の提供に努めます。
3. 地域での亜急性期から慢性期を担う病院として医療・福祉施設との連携と在宅部門の充実を図り、入院から在宅への一貫した医療・介護サービスの提供を目指します。
4. 健全な病院および在宅事業部の運営を行い、安心して働き甲斐のある職場作りを目指します。
5. 健診や保健指導による健康管理・病気予防や介護予防に取り組みます。

# 新入職先生のご紹介(一般内科)

平成25年8月1日より、一般内科に新しい先生が入職されました。  
よろしくお願ひ致します。

診療日 : 月曜日・金曜日

診療時間 : 9:00~11:30



伊藤 欣司

趣味 : D. I. Y、ドライブ

好きな言葉 : 初志貫徹

一番大切にしているもの : 家族との時間

一言 : 一般外科・消化器外科に10年間従事  
しておりました。

ケガの処置やベッドサイドでできる小手術なども  
対応させていただきますので、よろしくお願ひ致  
します。

## 患者さまの権利宣言

すべての人は、人格を尊重され健康に生きる権利を有しています。患者様におかれましては、健康を回復し、維持増進するために、医療スタッフの助言協力を得て、患者様の選択のもとに、最善の医療を受ける事は人として基本的権利です。

### 【平等で良質な医療を受ける権利】

患者様は本人の経済的社会的地位、年齢、性別、疾患の種類などにかかわらず平等で良質な医療を受ける権利があります。

### 【選択の自由の権利】

患者様は担当医師および医療機関を選択し、または変更する権利があります。またいかなる時でも他の医療機関の医師の意見(セカンドオピニオン)を求める権利があります。

### 【知る権利】

患者様は、自らの状況(病名、病状、検査結果)について納得するまで十分に説明を受ける権利があります。

### 【自己決定権】

患者様は納得できるまで説明を受けたのち、医療スタッフの提案する医療行為を自分で選択する、同意して受ける、あるいは拒否する権利があります。

### 【個人情報の保護】

患者様は、全ての個人情報、プライバシーが守られる権利があります。

# 行事

## 新人歓迎会

平成25年5月9日（木）、鹿児島空港ホテルにて新入職員歓迎会が開かれました。理事長先生より「新築病院移転に向けてみなさん頑張りましょう」との言葉を頂き、職員一同熱心に耳を傾けていました。また、新入職員による楽しい余興もあり、日頃の労を労いました。



## 七夕会便り

2階東病棟では、7月7日（日）に七夕会が開催されました。

スタッフルームの前には、願いを込めて書いた短冊や折り紙で飾りつけた笹の竹が飾られました。



患者様一同が集まったので、行事は久しぶりの事でスタッフは張り切って準備をしたり、又七夕会ではスタッフが踊りを踊ったり、ゲームを行ったりする中、普段はあまり目を開けて笑うような事がない患者様が手を挙げ、笑ったり手拍子をされたりする姿を見て、とてもうれしくなりました。

七夕会が終わり、患者様より、「ありがとう、楽しかったよ」との声も聞かれスタッフ一同心が温かくなり、又この様な会を開いていきたいと思いました。

## 階層別研修

6月7、8日と7月19、20日に管理者研修、サブ管理者研修が開催されました。理事長先生の挨拶・講義では、社会人・医療人として必要な事や医療法人玉昌会が目指す今後の未来像についてお話を伺うことができました。また、ビジネスの基本としてよく使われている「ハウレンソウ」の意義と方法について、楽天のCEOである三木谷氏が定義している「ソウレンハウ」という言葉に言い換えた講義がありました。

次に、九州人事マネジメントの三原先生による講義が行われ、管理職の役割と人事考課について振り返りながら再確認をすることができ、グループワークでは、毎回新しい気づきのあるとても充実した研修となりました。

2日目は、鹿児島大学大学院臨床心理学研究科の松浦先生によるコミュニケーション研修が行われました。



前回の研修でも多くの学びがありましたが、今回は先生が変わり、また別の学びが多くありました。ロールプレイを通して学んだコミュニケーションスキルをさっそく実践で生かしていきたいと思えます。



# 法人学会

6月22日土曜日、ホテルウェルビュー鹿児島にて医療法人玉昌会法人学会2013が開催されました。

学会第1部では、鹿児島地区、始良地区より各4題、8つのテーマについて発表がありました。



学会第2部の懇親会では、2013年度の最優秀職員表彰も行われました。



## 始良地区理事賞

薬剤師

小杉 正生

(小杉正生より一言)

今回このような貴重な賞をいただき、大変うれしく思っております。

この賞に恥じぬよう、日々業務に取り組みたいと思います。

本当にありがとうございました。



第1部 研究発表会（1演題 各15分）

【前半の部】

座長：高田病院 師長 上別府 菜穂子

①経腸栄養から、経口摂取能力向上への取り組み  
加治木温泉病院 尾前 裕子

②足病変の予防の為に  
～ネイルケアを通して～  
高田病院 寺原 聖悟

③チーム医療における持参薬管理の取り組み  
加治木温泉病院 東園 美千代

④重心計を利用した視覚的体位荷重訓練の試みについての一考察  
高田病院 平川 智士

【後半の部】

座長：加治木温泉病院 薬局長 中村 真之

⑤整容を通してQOL向上を目ざす  
～職員の意識付けと継続～  
加治木温泉病院 重留 智恵子

⑥地域医療連携センター・MSWに求められている役割  
～シームレス・ボーダーレスな支援を目指す～  
高田病院 中野 麻由

⑦褥瘡患者に対するアルギニン含有濃厚流動食の検討  
加治木温泉病院 平澤 志保

⑧退院支援に向けての取り組み  
～回復期スケジュールシートを利用して～  
高田病院 尾立 絵梨香



# 介護保険 福祉用具のレンタル

## 地域連携センター

家での日常生活がより暮らしやすくなるように福祉用具のレンタルがあります。介護保険サービスによるレンタルの品目は13種類と決められています。施設入所（特別養護老人ホームやグループホームなどへの入所）は対象外となりレンタルはできません。



### ①車イス

自分で操作するタイプ、介助者が操作するタイプ  
モジュラー車イス（体に合わせるため各種部品を組み立てるタイプ）、電動車イスなど。

### ②車イス付属品

クッション（長時間座るためや褥瘡予防のため）や車イス用階段降ユニット（車イスで階段を昇り下りできる器械）、車イス用テーブル、ブレーキなど。

### ③特殊寝台

電動でベッドの高さ調節や、頭や足の部分を高くすることができるもの。

### ④特殊寝台付属品

ベッド用手すりやマットレス、スライディングボード、ベッド用テーブルなど。

### ⑤移動用リフト

寝たきりの人をリフトで持ち上げ、ベッドや車いすに運びます。

### ⑥床ずれ防止用具

褥瘡予防のため体圧分散マット、エア入りマットなど。

### ⑦体位変換器

褥瘡予防のために体の向きを変えていくクッションやエアーマットなど。

### ⑧認知症老人徘徊感知機器

布団から離れたり外に出ようとした時センサーで感知し、家族に知らせる装置。

### ⑨手すり（工事を必要としないもの）

屋内や屋外に設置し、立ち上がるためや歩行用の据え付けタイプの手すり。

### ⑩スロープ（工事を必要としないもの）

車イスで玄関などの段差を昇り下りするための長い板状の物、据え付けるタイプ。



### ⑪歩行器

歩行を助ける器械。シルバーカーはレンタルの対象外です。

### ⑫歩行補助杖

足が4つに分かれている杖や松葉杖などに限ります。

### ⑬自動排泄処理装置

ベッド上での排泄物を機械で吸い取り処理します。

## レンタルの手順

介護保険を申請し認定を受けた方が福祉用具をレンタルすることが出来ます。レンタルなどの介護サービスは、認定結果に応じてそれぞれ限度額があります。

要支援1.2の方は、担当地区の包括支援センターのケアマネージャーに、要介護1～5の方は居宅支援事業所のケアマネージャーに依頼します。ケアマネージャーは、病院関係者などの意見を参考に、利用者やご家族と話し合いながら具体的にどこのレンタル業者にするか、どの機種をレンタルするかなどを決めて介護サービス計画書を作成していきます。皆が集まり担当者会議を開催し、実際の利用が始まります。

要支援1・2および要介護1の人は、手すり、スロープ、歩行器、歩行補助杖のレンタルは可能ですが、その他はレンタルの対象外です。しかし身体状況や病状によって利用可能なものがあります。

介護保険サービスや施設について詳しくお聞きになりたい方は、地域医療連携センター（医療ソーシャルワーカー）へご相談ください。



**お気軽にご利用ください**

地域医療連携センターは

- ◆月曜日～日曜日（祝日も可）午前8：30～午後5：30
- ◆地域医療連携センターにおいでになれない場合は、お部屋にもお伺いいたします。
- ◆お電話でのご相談でもお受けしています。

# 腰痛

薬局

長時間パソコンに向かっていたら腰が痛くなった、荷物を持ち上げて激しい腰痛に襲われた、そんな経験はありませんか。腰痛の引き金になるのは姿勢の悪さです。腰痛持ちは男女ともに多く、厚生労働省の国民生活基礎調査（2010年）では男性が訴える症状の1位、女性では肩こりに次ぐ2位が腰痛となっています。

## 《腰痛の種類》

①腰にかかる負担が腰の強度を上回ってしまうと起きる腰痛症状

**腰の筋肉痛**： 急な運動・普段しない運動・引越しのお手伝いなどがきっかけで起こる症状

**ぎっくり腰**： 重いものを持つ・身体をひねった時に突然起こる症状

**腰痛(その他)**： 特別に明確なきっかけがなく、腰や筋肉が虚弱になり上半身を支えられなくなり起こる痛み

②腰そのものに異常があるために起きる腰痛症状

椎間板ヘルニア 変形性腰椎症 脊椎分離症 脊椎すべり症 など

③腰以外に原因がある場合も起きる腰痛症状

内臓疾患 婦人科疾患 精神的疾患 など





## 《慢性的な腰痛の原因》

- ・筋肉疲労や筋力の低下による腰痛  
長時間のスポーツによる筋肉疲労、デスクワークや車の運転など同じ姿勢をとり続けることによる筋肉疲労
- ・骨格の歪みによる腰痛  
姿勢が悪い、歯並びが悪い（かみ合わせの悪さから骨がゆがむ）ことで、骨格がゆがみ生じる痛み。
- ・血行不良による腰痛  
血行不良（運動不足・肥満）による腰痛は、筋肉に疲労物質がたまるため起こる痛み。
- ・ストレスによる腰痛  
ストレスを感じ続けると、この神経伝達物質の分泌に異常が生じ、体と脳の間で情報が正確に伝わらなくなるために生じる痛み。

## 《腰痛対策》

まずは正しい姿勢から

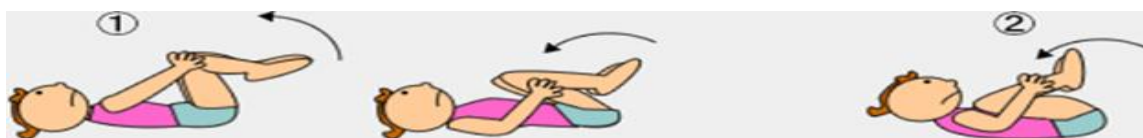
腰痛を予防するには、まず正しい姿勢で生活することが必要です。  
腰に負担がかかるような姿勢は禁物です！

● 立つ時	● 歩く時
<p>あごを引き、背筋を伸ばして下腹に力を入れる。猫背やそらし過ぎ、また中高年にありがちなお腹を突き出した姿勢は腰に負担をかけます。</p> 	<p>正しい姿勢から足を踏み出せばOK。ひざは伸ばし、かかとから地面につけること。腹筋が弱い人がヒールの高い靴をはくと腰への負担を大きくしてしまいます。</p> 
● 座る時	● 物を持つ時
<p>腰、ひざがほぼ直角に曲がり、足の裏全体が床につく高さのイスに座る。高すぎても低すぎてもダメ。ときどき膝を組んだり、足の位置を変えて腰痛予防しましょう。</p> 	<p>床に膝をつけるなど、できるだけ低い姿勢で腹筋に力を入れて持ち、物が体に密着するように腕を曲げて持ち上げる。膝を伸ばしたまま持ち上げるとぎっくり腰の原因に</p> 
<p><b>腰痛体操で腰痛予防</b></p>	

腰痛予防の体操をするだけでもずいぶん腰が軽くなります。ただし、三日坊主では効果がないので、長く続けられるよう、無理をしないで行うのがポイントです。

### ■腰痛予防体操 その1

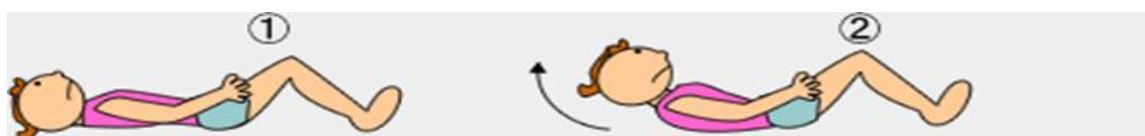
- ①あお向けに寝て、両膝を抱え込む
- ②股を開いて膝小僧をわきの下に抱え込むようにして膝を引き寄せる
- ③これを20回繰り返す



※腹式呼吸（お腹でゆっくり息を吸って吐く呼吸法）で行うとより効果が高い

### ■腰痛予防体操 その2

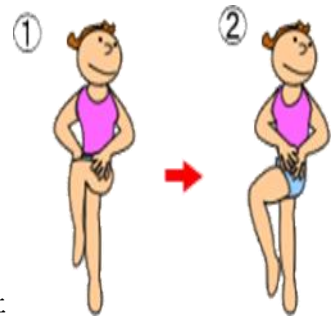
- ①あお向けに寝たまま、両膝を立てる
- ②ゆっくりと息を吐きながら、頭を持ち上げ5秒停止
- ③ゆっくりもとに戻る



※最初は2～3回から、慣れたら10回まで増やす

## ■腰痛予防体操 その3

- ①あお向けに寝て片膝を反対側の足に交差させるように下ろす
  - ②おろした足の膝を床につけるように体をひねる
  - ③左右交互に10回ずつ
- ※上半身はなるべく床につけたままで、ひねった時に顔は足があったほうを見ると効果的です。



参考文献：「図解 腰痛を治す安心読本」 伊藤晴夫著 主婦と生活社  
「オモシロ健康ガイド 腰痛ギク！」 石田肇著 保健同人社

### 《腰痛に効くお薬》

- 消炎鎮痛剤**：炎症を抑えて痛みをやわらげ、解熱効果があります。内服薬や坐薬、湿布薬(温・冷タイプ)などがあります。
- 筋弛緩剤**：筋肉の緊張を取ることで、痛みをやわらげます。筋がこわばったり、張った感じのする腰痛に効果的です。
- 各種ビタミン剤**：筋肉や神経の代謝をよくします。ビタミンB1、B12、Eなどが使われます。原因に応じて骨粗しょう症の薬や向精神薬を処方することもあります。

### 《消炎鎮痛剤のタイプ別分類》

		メリット	デメリット
パップ剤 (厚手のシップ)	冷シップ	・冷感を与えることによって <u>急性の炎症</u> を鎮める	・独特のにおいがある ・鎮痛効果が弱い ・はがれやすい
	温シップ	・温感を与えることにより血流を良くし、 <u>慢性的な炎症</u> を抑える	・ヒリヒリとした痛みやかゆみなどの症状が現れる場合がある
テープ剤(薄いシップ)		・消炎鎮痛剤を含む ・効果に持続性ある ・伸縮性があり、はがれにくい	・かぶれやすい ・薬の成分が皮膚に残りやすく光線過敏症を引き起こしやすい
ローション・ゲル剤		・広範囲に使用できる ・皮膚に薬の成分が浸透しやすく早く効く	・効果が短い
スプレー剤		・広範囲に使用できる ・皮膚に薬の成分が浸透しやすく早く効く	・効果が短い ・においが強い

《消炎鎮痛剤による副作用》

	症状	原因	予防法
かぶれ		シップを長時間貼ったり、皮膚が蒸れることによってかぶれる	汗などの汚れをふき取ってから貼ったり、患部が広い場合は、毎回少しずつずらして貼る
光線過敏症	薬の使用部分が赤くなる、痒みが出る、ひどくなると水ぶくれや、腫れて熱を持つ	シップを貼っていた部分に日光が当たると、皮膚の中に残った薬が紫外線と反応してアレルギーの原因物質に変化し、皮膚が炎症を起こす	薬剤を使用した部分に紫外線が当たらないように濃い色の服(長袖)やサポーターで覆うなどの工夫をする

※光線過敏症かなと思ったらすぐに薬の使用をやめ、医師の診察を受けましょう。



薬局や薬店で市販されている腰痛を和らげる医薬品はたくさんありますが、一般的には外用剤が広く使用されています。しかしながら、外用剤はおもに、一時的に痛みをやわらげる効果はありますが、症状を改善する効果はありません。 筋肉の血流を良くする薬やビタミン剤などの内服のお薬が、体の中から痛みなどの原因を治していくのに効果的です。原因が分からない、なかなか治らない場合やしっかり治療したい場合には病院に行くことをお勧めします。

# 変形性膝関節症とは

リハセンター

## 変形性膝関節症の保存療法

変形性膝関節症の治療方法には、大きく分けて保存療法と手術療法の2つがあります。保存療法にはリハビリテーション、装具療法、物理療法、薬物療法があり、これらを組み合わせて行われます。手術療法は、保存療法で効果が得られない場合を選択されますが、この数は決して多くはありません。変形性膝関節症は、加齢による関節の変化が主因なので、関節の機能を維持しようとする患者さん自身の気持ちとがんばりがとても大切です。

## リハビリテーション

変形性膝関節症に対するリハビリテーションの目的はひざの曲げ伸ばしの回復（可動域訓練）とひざを支える筋力の回復（筋力訓練）です。関節の2大機能である可動性と支持性を回復させるリハビリテーションは変形性膝関節症の治療のみならず予防法としても大変重要であり、多くの人に積極的に行っていただきたい内容です。

## 可動域訓練

可動域訓練は、変形性膝関節症によって関節の動きが悪くなったり、動く範囲が狭くなったりした場合に、その動きの改善や動きの範囲を広くするために行われます。

ひざの曲げ伸ばしの訓練は、まずひざを温めてから行うと痛みも少なく関節や筋肉も柔軟になっているのでより効果的です。蒸しタオルを10分程度ひざに当てたり、入浴時に浴槽のなかで訓練したりするのが良いでしょう。

## 筋力訓練

変形性膝関節症では、太ももやひざの周りの筋肉を鍛えてひざ関節を支える力を強くすることが大切です。仰向けに寝た状態や椅子にすわった状態で片方の脚を伸ばし（寝た状態では30～45度位に挙上）、そのまま10秒ほど支える方法はひざ関節を支える筋肉として1番重要な大腿四頭筋の力を鍛える簡単な方法としてお勧めです。また、水中歩行などプールでの運動は浮力のためにひざへの負担が少なく筋力をつけるのに大変有利です。



## 【注意！】

リハビリテーションは自分自身でできる大変有効な治療法ですが、正しいやり方と適切な量が大切です。間違ったやり方や訓練のしすぎは返って症状を悪化させる場合もあります。医師や理学療法士の説明と指導をちゃんと受ける必要があります。

# かぼちゃを食べて血行促進・老化防止を！

## 栄養室

### 【歴史】

西洋かぼちゃは、文久3年（1863）アメリカから渡来し、日本かぼちゃは、天文10年（1541）カンボジアからポルトガル船により豊後（大分県）に渡来しました。



### 【旬】

収穫が始まる夏頃から、終わりは貯蔵がきく冬のピークまでと長いのが特長です。また、収穫後にすぐ食べるのではなく、貯蔵することで、かぼちゃに含まれるデンプン質が糖質に変わり、甘味と美味しさがより増します。

### 【栄養面】

緑黄色野菜の中でも、カロチン、VE含有量（100g中4.6mg）はトップクラス。果肉の黄色が濃いほどたっぷり含まれています。また、血行促進、老化防止に効果を発揮します。それに加え、西洋かぼちゃは、肌荒れに効くVB<sub>1</sub>、VB<sub>2</sub>、VC、食物繊維も多量に含みます。

### 【品質】

果肉が厚くて空洞がないもの、わたが乾いていないものが良質です。果肉の色が濃く、鮮やかなものほど甘みは強くなります。

### 【調理・加工】

#### ★たわしかスポンジでこすり洗いを★

皮の汚れは、流水の下でたわしかスポンジを使ってゴシゴシこすり洗いをして除きます。表面の農薬を取り除くことにもなります。

#### ★レンジで加熱してから切るのがおすすめ★

肉厚なかぼちゃはかたくて切り分けるのが大変。切る前にラップで包み、電子レンジで1~2分加熱すると、包丁が楽に入ります。

#### ★かぼちゃの煮くずれを防ぐには★

皮を全部むいてしまうと煮くずれるので、皮はところどころ削るようにしてむきます。皮に多く含まれる栄養素の摂取もできますし、味もしみ込みやすくなり、おいしく仕上がります。

#### ★適量の油を使う調理で食べるのがおすすめ★

カロチンは油に溶けやすいビタミンなので、蒸し物よりは、炒めたり、ドレッシングなど油を含む調味料を用いると吸収されやすくなります。

#### ★保存するときは種とわたを除いて★

カットしたかぼちゃは、種とわたから傷み始めるので、大きめのスプーンで種とわたを除いてからラップで包み、野菜室へ。切り口にかびが生えやすいのでご注意ください。

#### ★余った場合は加熱して冷凍保存★

使いかけのかぼちゃは電子レンジで加熱し、中身をかき出してマッシュにして冷凍保存。スープやコロッケ、グラタンなどに使えます。



# アサーション

心理室

## ☆アサーションとは？

言いたいことをはっきり言えず、後で悔やんだことはありませんか？逆に、強い口調で言いすぎてしまったと、後で気まずい思いをしたことはありませんか？自分と相手の両方を大切にしながら、自分の意見を率直に伝えるコミュニケーションのことを「アサーション」と言います。

「アサーション(assertion)」とは、「主張」という意味です。でも、ただの“主張”ではなくて、自分も相手も大切にしながら、自分の意見、考え、気持ちを率直に、正直に、その場にふさわしく表現することを指します。

## ☆コミュニケーションの3つのやり方

私たちはみんな、職場や家庭で気持ちのよいコミュニケーションを交わしたいと思っています。しかし、自分の意見を素直に表現することは、思っている以上に難しいものです。人間関係におけるコミュニケーションのやり方は、大きく次の3つに分けられます。

- (1) 自分のことだけを考えて相手を踏みにじるやり方
- (2) 常に自分よりも相手を優先してしまうやり方
- (3) 自分のことも考え、相手のことも配慮するやり方

私たちは立場や状況によって、この3つのやり方を使い分けています。例えば次のような場面で、あなただったら、どのやり方を用いるでしょうか。

## ■事例：夕方の忙しい時に上司から仕事を頼まれた！

Aさんはある会社の営業マンです。夕方、客先から会社に戻ったAさんは、仕事にとりかかりました。今日は客先でトラブルがあり、明日までに宿題を仕上げなくてはなりません。いつもより遅くなりそうだと思っていた時、上司のB課長がやってきてこう言います。「本部から頼まれたこの報告書、明日までに仕上げてくれないかな。」



### ・タイプ1



顧客からの苦情を思い出してイライラしていたAさんは、不機嫌そうな声で「明日までって言われても、こっちも仕事があるんです。いつもこんな時間に仕事を持って来て、少しは考えて下さいよ!」と言ってしまいました。B課長は困った顔をしながら立ち去ります。後になって、Aさんは上司に強く言いすぎたこと、上司の指示をはねつけたことが気になり、仕事に集中できませんでした。翌日からもAさんとB課長の間はよそよそしいままです。

### ・タイプ2



Aさんは自分の気持ちを押し殺し、上司の命令だからと諦めて「はい、わかりました。」と言いました。B課長は「頼んだよ」と言い残して帰ってしまいます。その日、顧客と上司を恨みつつ、なおかつ自分のことを情けなく思いながら、Aさんは誰よりも遅くまで残業をすることになりました。

### ・タイプ3



Aさんは「実はお客様から宿題を頂き、明日までに仕上げなくてはならないんです」と、丁寧に、しかし、はっきりと伝えました。するとB課長は「そうか、ではそちらを優先してくれ。しかし他に任せられる人はいないし、明後日の午前11時まででいいからやってもらえないか」と言います。Aさんはスケジュールを確認し、「わかりました。」と答えました。その日、Aさんは仕事に集中でき、30分遅くなっただけで帰ることができました。

## ☆さわやかな自己表現 “アサーション”

皆さんのやり方はタイプ1~3のどれに近かったでしょうか。この3つのタイプは、ドラえもんキャラクターに例えることができます。

#### ● タイプ1：ジャイアンタイプ

自分の意見をはっきりと主張していますが、相手の言い分や気持ちを無視して自分の気持ちを押しつけている「**攻撃的なやり方**」です。

#### ● タイプ2：のび太タイプ

一見、相手の意見を尊重しているように見えますが、実は自分の気持ちを押し殺して、自分が傷ついたり相手に対して恨みがましい気持ちになったりする「**非主張的なやり方**」です。

#### ● タイプ3：しずかちゃんタイプ

自分も相手も大事にしており、意見の食い違いがあっても歩み寄ろうとするやり方で「**アサーティブなやり方**」と言えます。

## ☆アサーション度チェック

### 【アサーション度チェックリスト】

I. 自分から働きかける言葉	II. 人に対応する言動
①あなたは、誰かにいい感じをもったとき、その気持ちを表現できますか？(はい・いいえ)	⑪人からほめられたとき、素直に対応できますか。(はい・いいえ)
②あなたは、自分の長所や、成し遂げたことを人に言うことができますか。(はい・いいえ)	⑫あなたの行為を批判されたとき受け答えができますか。(はい・いいえ)
③あなたは、自分が神経質になっていたり、緊張したりしているとき、それを受け入れることができますか。(はい・いいえ)	⑬あなたに対する不当な要求を拒むことができますか。(はい・いいえ)
④あなたは、見知らぬ人たちの会話の中に気楽に入っていくことができますか。(はい・いいえ)	⑭長電話や長話のとき、あなたは自分から切る提案をすることができますか。(はい・いいえ)
⑤あなたは、会話の場から立ち去ったり、別れを言ったりすることができますか。(はい・いいえ)	⑮あなたの話を中断して話し出した人に、そのことを言えますか。(はい・いいえ)
⑥あなたは、自分の知らないことや分からないことがあったとき、そのことについて説明を求められますか。(はい・いいえ)	⑯あなたはパーティーや催し物への招待を受けたり断ったりできますか。(はい・いいえ)
⑦あなたは、人に援助を求められますか。(はい・いいえ)	⑰押し売りを断れますか。(はい・いいえ)
⑧あなたが、人と異なった意見や感じを持っているとき、それを表現することができますか。(はい・いいえ)	⑱あなたが注文した通りのもの(料理とか洋服など)が来なかったとき、そのことを言って交渉できますか。(はい・いいえ)
⑨あなたは、自分が間違っているとき、それを認めることができますか。(はい・いいえ)	⑲あなたに対する人の好意がわずらわしいとき、断ることができますか。(はい・いいえ)
⑩あなたは、適切な批判を述べることができますか。(はい・いいえ)	⑳あなたが援助や助言を求められたとき、必要であれば断ることができますか。(はい・いいえ)

「アサーション・トレーニング」平木典子 日本・精神技術研究所1993 年

〈アサーションチェックリストから…〉

- \* 「はい」が10以上あれば、アサーション度は普通以上です。
- \* 「いいえ」は自己表現がうまくできていないことを示します。(I)，(II)のそれぞれの領域で半分以上「いいえ」があると、普段の生活や人間関係で支障を感じることもあるかもしれません。
- \* 「はい」と答えた項目については、その「はい」が相手に対して否定的な感情をもったものだったり、攻撃的だったりしないでしょうか。もしそうならば、その「はい」は◎にしましょう。その項目では、あなたは自分の意志や気持ちは大切にしているものの、相手を考慮にいていない言動をしている可能性があります。

## ☆アサーションのポイント

### 1. 自分の正直な気持ちに気づく

アサーションの基本は、「自分の気持ちや考えを素直に表現してみる」ことです。そのためには、自分が何を考え、何を感じているか、何を表現したいのかを正確にとらえる必要があります。

### 2. 伝えたいことを率直に表現する

人に自分の気持ちや要求を伝えるときには、率直に表現することが大切です。

ex. 「どうしよう」→「私はどうしたらいいのか迷っています」

「早くして!」→「私はあなたに急いでほしいのです」

また、感情的にならず、自分にも相手にもわかる事実に向けて話しをすることも大切です。

ex. 「列に横入りするな!」→「ここはみんな並んでいるのですよ」

「列の後ろはあそこですよ」

### 3. 表現したことについて、自分を責めたりしない

自分の気持ちを伝えても、自分が望んでいない反応を相手が返す場合もあります。でも、相手がどう受け取りどう反応するかは、相手の領域。その反応によって、表現をした自分を責めたり不愉快になったりしないことは大切なことです。

### 4. 自分も相手も対等な関係であることをしっかりおさえておく

相手と向き合うときには、自分も相手も尊重します。つまり、相手を見下したり、自分を卑下したりしないで対等に接します。

#### ○「自己主張しないことを選択するのも、アサーションのひとつ」

アサーションは自分の意見を主張するためのものだというわけではありません。時間がないときや、話をするのが面倒なときに「自分の考えを表現しない」という方法を選択することも、アサーションのひとつです。

\*アサーティブなやり方で、お互いを大切にしたい気持ちのよいコミュニケーションを交わすことは、良好な人間関係を築く基礎になります。

## ●診療情報の提供及び開示につきまして

当院では、患者さま・ご家族より診療情報の提供（診療内容の説明）及び開示（カルテ開示）についてお申し出があった際は速やかに対応させていただくシステムになっておりますが、提供・開示の際に必要な条件書類等がございます。

～診療情報の提供及び開示の条件・必要書類・申請方法～

担当の窓口にて対応させていただきます。

御遠慮なく病棟スタッフへお申し出ください。

## ●セカンドオピニオンにつきまして

患者さま・ご家族が、当院で十分納得していただいて、患者さまが主体的に治療を受けていただく為に、第三者である他医療機関の医師の診療を受けられることにつきましては、それに応じさせていただきます。

※セカンドオピニオンとは. . .

セカンドオピニオン＝第2の意見。主治医以外の医師の意見。

現在の主治医以外の診断や治療方針を聞くことで十分に納得して患者さまご自身が主体的に治療を受けていただく為に実施されています。

『セカンドオピニオン外来』が設置されている医療機関では保険診療が認められ、5,000円で算定されますが、内容によっては自費で10,500円～20,000円かかる場合もあります。

# 個人情報保護方針

当院は、個人の権利・利益を保護するために、個人情報を適切に管理することを社会的責務と考えます。

個人情報保護に関する方針を以下のとおり定め、職員及び関係者に周知徹底を図り、これまで以上に個人情報保護に努めます。

## 1. 個人情報の収集・利用・提供

個人情報を保護・管理する体制を確立し、適切な個人情報の収集・利用および提供に関する内部規則を定め、これを遵守します。

## 2. 個人情報の安全対策

個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏洩などに関する万全の予防措置を講じます。

万一の問題発生時には速やかな是正対策を実施します。

## 3. 個人情報の確認・訂正・利用停止

当該本人（患者さま）等からの内容の確認・訂正あるいは利用停止を求められた場合には、別に定める内部規則により、調査の上、適切に対応します。

## 4. 個人情報に関する法令・規範の遵守

個人情報に関する法令およびその他の規範を遵守します。

## 5. 教育および継続的改善

個人情報保護体制を適切に維持するため、職員の教育・研修を徹底し、内部規則を継続的に見直し、改善します。

## 6. 診療情報の提供・開示

診療情報の提供・開示に関しては、別に定めます。

## 7. 問い合わせ窓口

個人情報に関する問い合わせは、各部署責任者または以下の窓口をご利用ください。

個人情報保護相談窓口：地域医療連携センター

# 氷山の一角（意見箱より）



## 患者様・ご家族様からのご意見・ご要望に関する回答

▼ 胸が痛くて夜も眠れないことがあり、ナースに相談しましたが無視されました。それが看護師でしょうか。介護士も一緒です。どう思いますか？

→大変申し訳ございません。患者様からのご相談に対しての対応や処置、スタッフ間での情報共有がなされていなかったと思われまます。今後このようなことがないよう、日頃から患者様の声を聴き、スタッフ間での情報共有、医師へ相談等を行いながら患者様へどのような対応を行うか等の説明を行なって参りたいと思ひます。またお気づきの点がございましたらご相談ください。ご意見ありがとうございました。

ご意見箱は、外来と各階食堂談話室並びに腎センターへ設置してあります。患者様・ご家族様より頂きましたご意見に対して、当院では毎月開催しております「サービス向上委員会」にて検討し、改善策を導き出して対応させて頂いております。皆様からのご意見を今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

### ☆編集後記☆

初めての編集作業で戸惑う部分も多かったですが、とても楽しく記事を作成することができました。これからも、皆様に愛される広報誌を作成してまいりますので、よろしくお願い致します。

（編集委員 赤木）

※本掲載分の個人名・団体名につきましては個人情報保護法に基づき、本人またはご家族の同意を得て掲載されております。



## 医療法人 玉昌会 加治木温泉病院

〒899-5241

始良市加治木町木田4714

TEL 0995-62-0001 (代)

FAX 0995-62-3778

URL <http://www.gyokushoukai.com/>

### 診療科目

- 内科（人工透析含む）
- 消化器科
- 泌尿器科
- 耳鼻咽喉科
- リハビリテーション科
- 歯科

