

# 三愛 ビュー view

発行所：三船病院相談室  
 創刊日：2003年8月15日  
 〒763-0073  
 香川県丸亀市柞原町366  
 Tel 0877-23-2341  
 Fax 0877-23-2344



## 「コロナ禍における医療現場での接遇について」

事務長 北村 直幹

医療現場の接遇において最も大切なことは患者様とのコミュニケーションを深めることです。こと精神科医療の現場では「対面」での診療行為や看護ケアは患者様の病状や症状の変化の確認に欠かせないものであると共に、コミュニケーションを深めるうえでも重要な行為です。新型コロナウイルスの全国的な蔓延以降「対面」でのやり取りは、マスクの着用が求められると共に、一定の距離を確保しつつ衝立を挟んで行うようになりました。また、直接面会が制限され、モバイルツールを用いた画面越しでのやり取りに変わる等コロナ禍の影響は、日常の当たり前の光景をすっかり様変わりさせてしまいました。マスクの着用は感染予防に欠かせない行為ではありますが、相手の表情を確認したくても目元しか分からず、表情全体を把握することが難しく感じます。また、画面越しでのやり取りでは顔色やちょっとした表情・声の変化をとらえにくく、正確な判断がしづらいものです。新型コロナウイルスの感染予防を徹底するほど、医療現場で重要視してきたコミュニケーションというものが取りづらくなってきていると日々感じています。

一方で世の中はアフターコロナを見据えた新たなコミュニケーションツールの普及が急速に進んできています。その先頭を走っているのが「デジタル化」です。マイナンバーカードの普及、オンラインによる診療や各種申請、キャッシュレス化等々、非接触で物事を済ませ、「対面」でのやり取りを極力せずに済むように変わります。これまでは「対面」にて書類内容の確認や現金でのやり取りをしていましたが、先進技術の介入によりそれらのやり取りは全て画面越しで済むようになり、「対面」：アナログでのやり取りは徐々に無くなっていくでしょう。当院では先に挙げた技術やシステムはまだ導入に至っていませんが、デジタル化の波に飲み込まれることは明白です。こうした変化を受け入れて、なお病院をご利用いただく方々に対する接遇というものをどうするのか、考えなければならぬと思っています。当院に来院いただく方の中には周りにパソコンやスマートフォンがある環境が日常にあり、使いこなすことにさほど苦労のない人たちもいる一

方で、使い方や機能など覚えることが多く、使いこなすにはかなりの時間と労力を要する人たちもいます。そもそも先進技術の使用自体に苦手意識がある人たちもいることでしょう。そうした様々なレベルの人たちに合わせた臨機応変な対応が求められる、新たな方式を取り入れる時代への変化が加速度的に進行しているのです。便利になることは良いことではありますが、その分人と人の繋がりが希薄になる可能性もあります。これまで「対面」でのやり取りで築いてきた関係が、コロナ禍やデジタル化による変化で失われまいよう、私たち職員はこうした変化にも対応し、当院を利用される全ての人々に親切丁寧で解りやすい説明をしていきたいと思えます。そして、例えそれが「対面」ではなく画面越しであろうと相手の方に安心と笑顔が届けられるよう、よりよいコミュニケーションを築いていきたいと考えています。

現在、新型コロナウイルス感染症は第7波のピークを過ぎましたが、感染対策はまだまだ気を抜けない状態が続いています。コロナ禍がいつ収束するのか誰にも解らない状況ですが、患者様やご家族など、日頃から病院にご協力いただいている関係各所の皆さまが、制限なく安心して当院をご利用いただき、そして職員が通常業務で働ける日が1日でも早く来ることを祈念しております。





## 「服薬指導について」

薬局長 直江 正保

「服薬指導」は薬剤師が患者様へ薬の説明を行うことで、適切な服薬や正しい薬の取り扱いを知っていただくことを目的としており、薬物療法を成功させるために重要な業務の1つです。服薬指導は外来、入院を問わず、どの患者様に対しても希望があれば行います。外来患者様は調剤薬局で薬をうけとるため、そこでつけた説明に対して出てきた疑問について、当院の薬局で対応することもあります。入院患者様については、数種類の薬が調剤(一包化等)されているため、それぞれの薬の名称や効果および副作用についての疑問などがあればその都度対応しています。例として、「どうして一包化されている薬とそうでない薬があるのですか?」という質問に対しては、「薬によっては湿気に弱いものがあり、ヒート包装から外せないため、その薬だけ別につけています」と説明し、このときに現物を見ながら実施するなど、できるだけわかりやすくお伝えできるように心がけています。さらに薬は日進月歩で新しいものが登場しており、またジェネリック薬品への変更なども頻繁です。患者様が正しく薬を服用できるように情報をわかりやすく解説して、できるだけ納得して内服したり、薬を希望されることが望ましいと考えています。

その中でも薬の効き方(効果)に関する質問は多く、幅広くよせられますが、主治医から受けている治療方針の説明と、薬剤師からの説明が食い違くと患者様が不安を抱いてしまいます。正しい服薬方法や副作用、飲み合わせ等を説明(情報提供)しますが、それだけでなく対話の中で主治医が処方した薬が患者様にとって適切なものかを客観的に評価して報告することで診察に役立つと考えています。主治医と情報共有しながら、患者様が理解しやすい情報を絞って指導したり、患者様と1対1で対応することで信頼関係を構築しながら、患者様の薬に対する理解や認識に寄り添い、薬物療法が継続されるよう指導を行っています。薬剤師の人数が少なく、病棟に出向いての服薬指導が思うようにできていない現状ですが、時間の調整をつけたりと工夫をしながら、少しずつ機会を増やして実施していきたいと思っていますので、よろしくお願いたします。



## 「生活を今一度みつめて」

医師 平田 仁美

猛暑もようやく過ぎ去り、朝夕の風に涼しさが感じられるこのごろ、いかがお過ごしでしょうか? 実りの秋、食欲の秋ということで、今回は食事と運動についてお話したいと思います。

メタボリックシンドロームという言葉はご存じだと思いますが、フレイル、サルコペニアという言葉はご存じでしょうか?

フレイルとは英語の「Frailty」が語源となっており、直訳すると「老衰」、「衰弱」、「脆弱」といった意味がありますが、フレイルは適切な介入により再び健常な状態に戻るという意味も含まれています。さらに、フレイルには筋肉量が低下する肉体的フレイルだけでなく、認知機能低下やうつなどをもたらす精神的フレイル、ひきこもりや家から出られないことによって活動量が減ってしまう社会的フレイルがあります。多くの高齢者はこの中間的なフレイルという段階を経て、徐々に要介護状態に陥ると考えられています。

さて、サルコペニアとはギリシャ語の「筋肉」と「喪失」を組み合わせた造語で、加齢や疾患により筋肉量が減少することです。このサルコペニアは肉体的フレイルに大きく関与し、『筋肉量の減少(サルコペニア)による基礎代謝の低下→エネルギー消費量の低下→食欲の減退→食事摂取量の低下→必須栄養素の摂取量低下→低栄養→体重減少によるさらなる筋肉量の低下』といった負のスパイラルを引き起こします。

肉体的フレイル予防のためには、簡単に言うと、バランスの良い食事をしっかり摂取すること、適切な運動を行うことなどが挙げられます。具体的には、筋力を低下させないために、筋肉の素となる栄養素であるたんぱく質やアミノ酸を積極的に摂取するようにしましょう。また、運動に関してはレジスタンス運動(筋肉に負荷をかけて行う運動)が効果的であるとされています。

一見、当たり前で簡単なことのように聞こえますが、毎日継続するのは難しいと思います。自分の生活を今一度見直して、フレイルにならないようにしましょう。

## 皆さまへのお知らせ

### リモート面会について

三船病院では新型コロナウイルス感染予防のため、面会を制限しています。現在は四国4県と岡山県在住のご家族を対象に、専用タブレットを使ってのビデオ電話で面会を実施しています。お申し込みやご質問は、電話もしくは面会受付窓口へご連絡ください。

当面の間、ご不便をおかけしますが、ご理解いただきご協力をお願いいたします。

	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜	日曜
午前	2病棟	7病棟	6病棟	1病棟	3病棟	7病棟	1・2・3病棟
午後	3病棟	8病棟	2病棟	8病棟	6病棟	1病棟	6・7・8病棟

## 三船病院 委員会活動紹介

### 「褥瘡委員会について」

委員長 院長 三船 義博

褥瘡とは、一般的に「床ずれ」とも言われ、寝たきりの人や車椅子が手放せない人、自分では体の向きや位置を変えられない人なら誰にでも起こりうるものです。自力で寝返りがうてない状態になると、一定の部位に圧力が加わり続け、皮膚に血液が流れなくなり、壊死が生じます。褥瘡の好発部位は仙骨部、足関節、大転子部など持続的に圧力のかかりやすい骨の突出した部位になります。圧迫された皮膚は発赤、水疱などが生じ、疼痛や熱感などを伴います。除圧などの適切な対応で改善することもあります。改善しなければ創部の表面は壊死組織で覆われます。壊死組織は感染の原因となり、細菌感染を起こすと命に関わるほど重症化することもあります。

褥瘡の治療は創部の処置のみならず、栄養状態の改善やリハビリなどを進めていくことも重要です。当院の褥瘡対策委員会は医師、看護師、栄養士、薬剤師で構成され、月に1回回診を行い、褥瘡の予防、早期発見、治療に取り組んでいます。高齢の患者さんが急増している中、さらに褥瘡対策委員会の役割は重要なものとなります。褥瘡発生数の減少を目指し、チームで研鑽しながら活動に取り組んでいきたいと思ひます。



#### 《委員会》

- ・教育委員会(第1水曜日)
- ・個人情報保護委員会(第1水曜日)
- ・情報システム委員会(第1水曜日)
- ・クリニカルパス委員会(第1水曜日)
- ・地域生活支援委員会(第1水曜日)
- ・行動制限最小化委員会(第1金曜日)
- ・人権委員会(第1金曜日)
- ・医療安全管理委員会(第2水曜日)
- ・衛生委員会(第2水曜日)
- ・業務改善委員会(第2水曜日)
- ・診療録管理委員会(第2金曜日)
- ・薬事審議委員会(第2金曜日)
- ・院内感染対策委員会(第3金曜日)
- ・栄養管理委員会(第2水曜日)
- ・褥瘡予防対策委員会(第2水曜日)
- ・患者サービス向上委員会(第2水曜日)
- ・病院機能評価委員会(水曜日)
- ・倫理委員会(年1回)
- ・医療ガス安全管理委員会(年1回)
- ・予算管理委員会(年1回)
- ・接遇管理委員会(年2回)
- ・診療情報提供委員会(随時)



## 【介護老人保健施設 福寿荘】

### 「家族アンケートを実施しました」

事務長 中 澄夫

福寿荘では、今年7月から8月にかけて、一定期間入所または通所している利用者のご家族(70家族)に対して家族アンケートを実施し、50家族から回答をいただきました。

アンケートでは、【1】職員の接遇、【4】利用者の異変等発生時の対応や連絡、【5】食事、【7】利用料金の納入方法、【9】リハビリ、【10】新型コロナウイルス対策など、10の質問に対して、「ア:満足」、「イ:どちらかという満足」、「ウ:普通」、「エ:どちらかという不満」、「オ:不満」の5つの選択肢で回答してもらいました。

回答をア=5点、イ=4点、ウ=3点、エ=2点、オ=1点とすると、10問全体の平均は5点満点中4.49点、質問別では4.68から4.30点でした。利用者のご家族には高い満足度を感じていただけていると考えています。

次に、入所者家族と通所者家族に分けて見た場合、【7】と【10】の満足度に若干差が出ました(通所家族の満足度が低め)。このうち【7】は、銀行振替も可能な入所利用料に比べ、通所利用料はすべて現金払いであることに不便を感じているご家族が多いことが原因と考えられます。また、【10】は、今年2月から3月に新型コロナウイルスのクラスターが発生し、通所が1カ月以上利用休止になったことで、ご家族にも影響が及んだことが一因ではないかと推測されます。

これらの結果から、福寿荘では今後次のようなことに取り組みたいと考えています。

- ・利用者のご家族の高い満足度を今後も維持できるよう、利用者の在宅復帰や在宅療養支援に努めます。
- ・引き続き手洗いやマスク着用など基本的な感染防止対策を徹底し、いつでも安心して利用できる施設となるよう努めます。
- ・通所利用料についても銀行振替ができないか検討していきます。



## 【三愛会コミュニティケアセンター】

### 「就職活動のヒントに！～ぴあさぽ交流会～」

障害者就業・生活支援センターくばら 社会福祉士 落合 知子

くばらでは一般企業に就職を希望している、または現在就労している障がいのある方に対して、就労支援と生活支援を行っています。くばらに相談に来られる方からは「今までずっと障がいをクローズにして働いてきたがうまくいかないことが多かった」、「障がいをオープンにしたなら何が変わるのか」、「職場の人とのコミュニケーションに困る」等の悩みや不安をよく伺います。くばらではピアサポート活動として、実際に障がいをオープンにして一般企業で働いた経験のあるくばら登録者の体験談を聞くことで、今後の就職活動の参考になればと「ぴあさぽ交流会」を実施しています。講師の方には、障がいのオープン・クローズを決めた理由やきっかけ、メリットとデメリット、就職までに準備、整理しておくべきこと、職場にお願いした配慮等、自身の経験を話していただきました。今まで誰かに聞いたかったけど聞けなかったこと、当事者だからこそ共感できること、本音の部分をざっくばらんに意見交換できたように感じます。講師の方の「体調を安定させ毎日休まず出勤することが信頼につながり、会社でも大事にしてくれる」、「仕事が苦しくても逃げてはいけぬ。逃げるから苦しくなる」、「ベストを尽くしているのだから障がい者雇用だと卑屈になることはない。配慮はしてもらおうが働くことは一緒。」という心強い言葉がとても印象的でした。近年では、就職に向けて準備が必要な支援対象者が増加傾向にあります。ピアサポート活動をはじめ、多様で効果的な支援により就労促進を図っていけたらと思っています。

#### 《編集後記》

日増しに秋の深まりを感じる今日このごろ、みなさまいかがお過ごしでしょうか。1面でも触れましたように、感染対応によりコミュニケーションに制限が出ていることを日々の業務の中で実感しています。その中でも三船病院は、皆さまに安心と笑顔が届けられるようなコミュニケーションを心がけていきたいと思っております。

(三船病院相談室 MHSW)