

# ふれあい

2014.1.15  
No.192

発行：ふれあい編集委員会 〒220-0011 横浜市西区高島 2-6-32 善仁会グループ TEL:045(453)6772 ホームページ [www.zeninkai.or.jp](http://www.zeninkai.or.jp)

特集



## 基本に立ち返る



心のかよう医療・福祉を患者さま、お客さまへ  
善仁会グループ

# 年頭にあたって

# 迎春



明けましておめでとうございます。

皆さまと穏やかな新年を迎えられましたことをお慶び申し上げます。

私たち善仁会グループは、昭和49年4月のクリニック開院以来、40年にわたり透析医療に取り組んでまいりました。この間を振り返ってみると、当時8時間もかかっていた透析時間が4時間程度に短縮されたように、治療方法や医薬品・医療機器の進歩はめざましく、患者さまを取り巻く医療環境は大きく改善してまいりました。しかし患者さまによりいっそう安心して快適な透析医療をご提供するためには、環境の変化とともに、医療従事者たる私たち自身も変わっていかねばなりません。

全ての患者さまに心からご満足いただくため、私たちはこれからも「思いやりの心」という理念の実践に強い意志を持って取り組んでまいります。そして施設のスタッフが一丸となり、グループ内外の関係各所とこれまで以上にしっかりと連携することで、患者さまに安心して透析を続けていただける環境を整えてまいります所存です。

皆さまにとって本年が心安らかな一年でありますよう祈念いたしますとともに、今年も変わらぬご指導を賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。



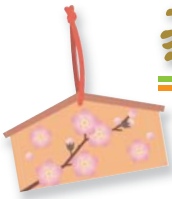
善仁会グループ  
代表理事長 渡邊 光康



# 基本に立ち返る

医療従事者として、忘れてはならないことはたくさんあります。初心に立ち返ること、そして基本行動の大切さについて、新年を迎えるこのタイミングに各施設のスタッフからお話を伺いました。

## 基本に立ち返る



5年近く勤務した前クリニックから、現在働いている、かもい腎クリニックに異動して2ヶ月程が経ちました。

患者さまの名前・特徴・好み、物品の場所など分からないことが沢山ありました。そのような中で基本に立ち返り、ひとつひとつお声をかけ、確認しながら行動していこうと改めて思うようになりました。

かもい腎クリニック  
看護部 主任  
**松本 亜梨沙**



手技時に必要最低限の会話をするだけでなく、日常会話も取り入れ、信頼関係を築く努力をしています。また、スタッフの方々にはいろいろなことを質問する私に優しく教えてくださって感謝しています。

患者さま、スタッフの方々に謙虚な気持ちを持ち、信頼関係を築いていきたいと思えます。

## 私の基本行動



私は、昭和63年の春に善仁会グループに入社致しました。入社から25年をむかえました。社会人となった今までの人生を振り返ると、上司、先輩各方面の方々にご指導の頂いた御陰でここまで成長できたと実感し感謝の気持ちで一杯です。私の25年間は時に失敗し落ち込むこともあり、決して順風満帆とは言えません。

今でも鮮明に覚えていること一つがあります。ある施設の責任者を任されていた時のことです。新人部下が患者さまより注意を受けました。しかし、私の対応が遅れ患者さまに多大なご迷惑をお掛けしてしまいました。当時の上司に状

横浜第一病院  
臨床工学部 課長代行  
**正井 伸一**



況と対応、自分の意見を報告しましたが、まるで他人事のように私の意見を伝えてしまい、上司に一喝されました。

その時上司からは、「基本に戻り行動すること」。基本に戻るとは何か・それは、「患者さまにご満足頂く」ということだと指導を受けました。

改めて、私が善仁会で仕事をする意味は何か考えました。そして、それは私の基本行動となった、「自分の問題として考え行動すること。患者さまの満足に向けた行動を続けていくこと」です。新たな年を迎えます。今年もこの基本行動を実践していきます。

## 新入社員教育を経験して



湘南台じんクリニック  
臨床工学部  
菊池 紗織

私は今年度、初めて新入社員教育をさせていただくことになりました。

教育中には「なんでこんなことも出来ないのか」と思い、ピリピリとした空気を出してしまったりすることがあります。しかし、よく考えてみると私も新人だった時は、技術的にも精神的にも未熟で周りのスタッフや患者さまに迷惑をかけていました。これに気付いてからは、経験豊富なスタッフに助けを借りながら、新入社員には私の考えを全て押し付けるのではなく、話を聞いてから良いところは褒め、間違っ

ていることを指導していきました。また、私が先に行動したい気持ちを抑えて、出来るようになるまで待つようにしていき、私自身の考え方や行動を変えました。現在4月に入職したCEは、1人のスタッフとして育ち、新たな意見や提案を出来るようにまできました。

今回の経験は、自分自身を見つめなおす良い機会となりました。来年度も新入社員教育を担当させていただくかも知れません。今回学んだことを活かすと共に、基本を忘れず今後の業務につなげて行きたいと思っています。

## 基本行動の徹底



Smile!



八王子腎クリニック  
臨床工学部 主任  
上谷 絵里

基本行動で私が大切にしていることは挨拶です。挨拶といっても、何気なく挨拶をするのではなく、笑顔で相手の視線と合わせて挨拶をするように心がけています。患者さまに笑顔で挨拶をすると、患者さまも笑顔で挨拶を返して下さいます。その瞬間が私にとって一番嬉しい気持ちになれる瞬間です。

挨拶をすることで、会話が広がり、より親しみをもったコミュニケーションが取れるようになります。そして、挨拶からは相手の気分や体調の変化も感じ取ることができます。挨拶という基本的な行動から様々な患者さまへの思いやり行

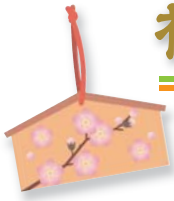
動が広がると実感しています。

また、環境整備も大切にしていることの一つです。転倒を防止するために患者さまの動線を整備したり、ゴミが落ちていない、物が汚れていないなど清潔な環境を維持することで、クリニック全体が明るくなり、患者さまもスタッフも皆が気持ちよく過ごすことができます。

これからも基本行動を徹底し、患者さまとの信頼関係がより強くなり、一人でも多くの患者さまが気持ちよく透析を受けられて、患者さまの満足の向上に繋がるよう努力を続けていきたいと思っています。



## 初心に返る



私が看護師を目指したきっかけは、中学生の時です。友人が病気になる、私も何か手伝えたらという思いから、看護師という仕事に憧れるようになりました。

国家試験に合格した時は、「人の為に役立つことができる。」という喜びでいっぱいでした。看護師として病院に勤務するようになり、慣れない中必死に業務に取り組みましたが、患者さまから笑顔やありがとうの言葉をいただく、未熟な自分でも少しは役に立っている

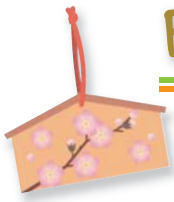
のだなと思い、「看護師になって良かった。」と実感することができました。

それから、あっという間に〇年(ここは秘密です)が経ちました。経験を重ね、少しずつ役割も変わり、仕事の中身も変化してきました。そんな今でも、看護師を目指した時の思いや、資格を取ったばかりで夢中で働いていた時の気持ちを思い出し「初心に返る」ことが、私の毎日の原動力となっています。



豊田クリニック  
看護部 係長代行  
**加藤 美穂**

## 日々の業務の積み重ね



私の考える基本とは、「日々の適切な業務の積み重ね」であると思っています。

私たちケアドライバーは、一日の始めに患者さまと接し、その日の体調の変化やクリニック外のご様子をご家族さまからも知り得ることが出来ます。患者さま一人ひとりに気を配り、異常が感じられればスタッフに伝達するよう配慮しております。

患者さまのなかには体力の衰えによるADLの低下がみられ、見まもり、歩行介助や車いすの使用、送迎車両から車いすへの移乗等が必要とな

る方がいらっしゃいます。技術的な知識が必要と思い、平成24年にヘルパー2級資格を取得し、対応致しております。

一日として同じ日はないと思います。これからも自らの体調管理はもとより、清潔な身だしなみ、親しみやすい笑顔、明るく元気な挨拶、思いやりを大切に患者さま一人ひとりを尊重し、患者さまから安心・信頼され、不安感を与えることなく、安全・確実に運行し、より良いサービスを提供出来ますよう、日々新たに基本を大事に精進してまいりたいと思います。



秋葉原いずみクリニック  
ケアドライバー  
**鈴木 敏夫**

## 自己を振り返って



横浜第一病院  
看護部 主任

**大坪 裕美**



12月から、横浜第一病院の外来に看護師が入職しました。研修を経て業務に懸命に取り組む姿勢はとてもキラキラしています。挨拶や笑顔、言葉遣いなど丁寧で、良い印象を持つことが出来、「今日も一日頑張ろう」という気持ちになります。

日頃より、思いやりエキスパートナースとして、患者さまから好感を持たれる姿、また、

スタッフの手本となるよう心掛けておりましたが、日々の業務に追われ、疎かになっていたと思います。新入職員を見ていて、自分自身が周囲に与える印象・影響は思っている以上に大きいと改めて感じました。

初心に戻り、患者さまの満足のために思いやり行動の実践に日々精進していきたいと思っています。

## 笑顔



新百合ヶ丘ガーデンクリニック  
事務部

**野口 奈津美**



新百合ヶ丘ガーデンクリニックの事務として入職し1年4ヶ月が経ちました。少しずつ自分のペースで仕事ができるようになってきたかなと思っています。(まだまだ至らない点も多いですが…)

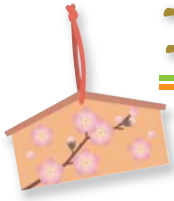
毎朝、患者さまが来院されますと受付から「おはようございます!」と挨拶を致します。患者さまからは「野口さんの笑顔を見られるから透析も頑張れるよ!」とおっしゃっていた

だけることがございます。そういう感想をいただくと、私も嬉しくなり、更に笑顔になってしまいます。

諸先輩方と比べたらまだまだ経験は浅いですが、それでも仕事に慣れてくると入職当初の基本行動が疎かになることもあります。一人でも多くの患者さまに少しでも気持ち良く通院していただけるように、今後も「笑顔での挨拶」だけは忘れずに行っていきたいと思っています。



## コミュニケーションの基本は思いやりの心



吉祥寺あさひ病院  
看護部 主任

佐々木 理恵

思いやりとは、「相手の気持ちに寄り添い、相手の立場にたち物事を考え行動をする事。」言葉ではとても簡単に伝えられますが、気持ちに寄り添うとはどのような事でしょうか？私の看護学校時代の出来事ですが、いつも学生をしっかりと、自分の考えを強要する教務がいました。

学生たちは畏縮し、その結果、得たものは理不尽な人がいると言う経験だけで、指導することと叱ることは大きく異なるということを実感した出来事でした。

人はそれぞれ異なった環境で過ごし、親か

ら教育され成人しています。叱っても心を許せるのは親だけで、他人には心の壁を作るのみでその先が望めません。学生時代に経験できた事に日々感謝し、私は管理業務をさせていただいています。

人は必ず相手に認められたいという欲求があります。私たち管理者は、スタッフが心の余裕を持てるようにいつも配慮してあげなければならないと意識するとともに、心のゆとりが、患者さまを思いやる優しい心を醸成すると確信しつつ、今後も自身の振る舞いや言動に注意してスタッフと接して行きたいと思います。

## 「基本に立ち返る」に思うこと



横浜クリニック  
事務長

肥田 健一



私は、患者の皆さまと直接会話する機会は少ないのですが、時折、クリニックの受付カウンターで患者さまからお声掛けいただくことがあります。笑顔で話しかけてくださる姿を拝見して、改めて基本の大切さに気付かせていただいております。

私は「心づくし」という言葉が好きです。言葉のイメージから「思いやりの心」を100倍にして相手に気持ちを尽くしているような気がして、

「心づくし」はいつも自分の行動指針となっております。言うは易く行うは難しで、実現にはなかなか遠く、私を知る人がこれを読めば可笑しく思うかもしれません。

事務長として、基本の大切さについて自らが実践し、スタッフも実践するように関わりを持つことが大切だと考えております。今年はひとつでも多く患者の皆さまに満足していただけるよう、施設運営に取り組んで参ります。

## 第35回 善仁会研究報告会

去る12月1日(日)、そごう横浜9階の新都市ホールにて、第35回善仁会研究報告会が開催されました。

特別講演は聖マリアンナ医科大学 腎臓・高血圧内科 准教授 柴垣有吾先生に『CKDマネージメントの今後の方向性：高齢化社会を迎えて』というテーマでお話いただきました。高齢者にとって「医療支援だけではなく生

き方支援がきわめて大切であること」を具体的な事例、様々なデータで示されました。腎不全医療に携わる私たちにとって大変貴重な内容でした。

来場者数も過去最高の660名におよびました。一般講演は24演題で今回、新たにポスターセッションが設けられたこともあり、場内各所で患者さま満足の上に向けた活発な質疑応答やディスカッションが行われました。



特別講演

聖マリアンナ医科大学  
腎臓・高血圧内科 准教授  
柴垣 有吾先生



会場の様子



## 思いやりエキスパートナース第4期生認定

優れた知識と技術、そして「思いやりの心」というグループ理念の実践が求められる「思いやりエキスパートナース」認定制度。その第4期生として、3名の看護師が認定を受けました。今後も医療現場において患者さま満足の上に向けて努めるとともに、グループ全体の看護の質の向上に取り組んでまいります。



思いやり 常に持ちたい 志し (伊藤)

## 横浜第一病院バスキュラーアクセスセンター

バスキュラーアクセスに専門的かつ総合的に対応するセンターとして、最新の医療技術、設備のもと、迅速な診断、長期に安定したバスキュラーアクセスの作製、維持に取り組んでいます。



センター長 笹川 成

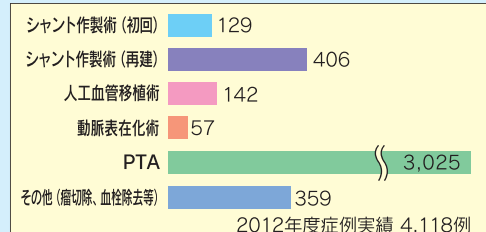


診療時間 午前9:00～15:30

休診日 日曜・年末年始

予約制 バスキュラーアクセス外来の診療は予約制となっております。ご来院前にお電話でお問い合わせください。(緊急を要する場合は別途ご相談ください。)

●横浜第一病院バスキュラーアクセス関連手術実績



専用電話 : 045-453-6709 FAX : 045-453-6701