

# おあしす

特定医療法人 **南山会**  
親切 安心 信頼  
峡西病院・峡西老人保健センター・きづな  
・アルプス訪問看護ステーション

2017 **10** 第31巻10号  
(通巻362号)



花や葉ではなく実を觀賞する庭木には南天や千両・万両、マユミやウメモドキがある。これらいずれも赤い実をつける。ちょっと変わっているのが、10月頃に光沢のある紫色の小さな実をたくさんつけるムラサキシキブ。実がなるのだから当然花が咲くが、初夏から夏にかけて咲く淡紅色の花は、とても小さくて近寄らないと気づかない。名前の由来は、紫色の実が敷き詰められたように付く「むらさきしきみ(紫敷き実)」や紫色の実が茂る「むらさきしげみ(紫茂実)」が訛ったものとする「訛った説」と、江戸時代の植木屋が源氏物語の作者で平安時代の女流作家「紫式部」になぞらえて付けたという「植木屋説」がある。写真は「鉄道王」と呼ばれた山梨出身の実業家・根津嘉一郎の実家(山梨市正徳寺)を保存・公開している根津記念館の庭に咲いていたもの。



峡西病院の理念

「その人らしさ100%」

峡西病院の方針

1  
説明と納得の  
医療

2  
多職種の連携

3  
「ここちよさ」の追求

4  
社会参加の推進

## 院内研修『クレーム安全対応』を受けて

研修を終え8年前になりますが、接遇の伝道師高橋啓子様主催による研修会「クレーム対応」に参加したことを思い出しパンをとりました。クレームはお客様の問題提起であり、要望を伝えてくださっているものです。問題としてきちんとならえ、改善のための真剣な努力を重ねれば、お客様は前にもまして応援してくれるはずです。

そのころ、賞味期限のごまかしや、冷凍していいと言いつつながら冷凍して消費期限切れの物にラベルを張り替えて販売していたという例が続きました。一つは北海道のお土産

No.1のお菓子、もう一つは三重の老舗の、これもお土産です。北海道の会社は社長交代の上、製造設備を一新し、その過程を明らかにしてマスキミの取材に応じました。三重の会社は社長が謝罪し、品薄にはなるが作り置きしない姿勢がお客様に伝わるよう、積極的に働きかけました。その結果いずれの商品も前にもまして売り上げを伸ばしています。これは組織としてのお客様の要望に真剣に向かい合うことの大切さを示している例ではないでしょうか。

看護・介護に対するクレームも、これと同じことが言えるのではないのでしょうか。一般の企業は競争相手が多くお客様は一つがダメだと思えばすぐ他の所へ行ってしまう。

しかし施設や在宅の介護ではそう簡単にほかの所へ移ることができないのが現状でしょう。どちらかと言うと、遠慮しながらサービスの提供を受け言いたいことがあったとしても我慢に我慢を重ねてやっとクレームを言う方が多いのではないのでしょうか。だからこそ日ごろ接する中で、ちよつとした不満の段階で話せるような利用者と職員の関係を作り上げておけば、小さな不満のうちに要望を把握できます。それを真剣に聞けば何の問題にもならないことが多いのではないのでしょうか。

つまり、患者様やご家族に職員の方から働き掛け、コミュニケーションを密にとることができれば、クレームまで発展せずスムーズに対応できるでしょう。

次にどのようなクレームが多いのか3つ紹介します。

### ①冷たい言い方をされた

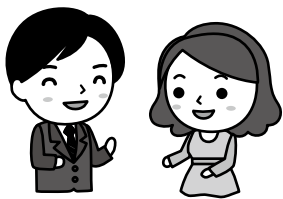
冷たい言い方は相手を傷付けるわけですから、優しい表情で優しい物言いをすれば何の問題もありません。忙しい時に声を掛けられたとしても、相手を思いやり表情を柔らかくし、言い方を優しくするトレーニングをしましょう。内容によってはニコリ笑顔で話せば言い方が冷たくなることはないでしょう。

### ②言葉使いが悪い

言葉遣いが悪い場合は改善が必要です。敬語をきちんとマスターし友達と話しているわけではないのですから、会話の時は語尾に必ず「です」「ます」をつけるように心がけましょう。長いお付き合いの利用者になると、つい友達口調になってしまふ事があるかもしれません。しかし友達でも家族でもない「利用者」であり、しかも職員より年上の方がほとんどでしょう。ですから目上の方

### ③大声で怒鳴る

耳が聞こえにくい方に話するとき、つい大きな声になりがちですが、なるべく近づいて耳元でゆっくりと話すことを心がければ、怒鳴ることにはならないでしょう。また微笑みながら話しかけていけば、怒鳴り声には聞こえないでしょう。この3点に注意をすれば接遇の50%はマスターしたと言えるでしょう。



## ＋クレル病棟 勉強会 おむつの当て方・選び方

当病棟では患者様のおむつは重ねてや、その時の状況により、統一性がない当て方が行われていました。しかし一般的におむつ交換を行う上では、枚数を少なく、尚且つ、なるべく薄く当てるのが大切であるといわれていることから、9月5日クレル病棟において、王子ネピア株式会社、磯山佳子様、木下弘志様をお招きし「おむつの当て方・選び方」の勉強会を開催しました。

勉強会では、おむつの構造、排泄ケア、おむつの選び方について学びました。パッドが密着していない、ずれてあたたっている、折れ曲がったままあたっておりギャザーの機能が活かされていないなど、研修を受けたことがないスタッフは、知識不足や尿漏れに対する不安感から誤った当て方をしていたことが明らかになりました。スタッフ1名をモデルに実践も行いました。

講習会で学んだ方法、つまり、テープタイプ、尿取りパッド2枚を使用し尿取りパッドはテープタイプのギャザーにはめ込み、体の中心におむつの中心を当てて、尿取りパッドを山折にして密着させて当てる。ギャザーを立てる、テープは下のテープから止め大腿の隙間をなくすよう下から上の方へ、上のテープは腸骨に引っ掛けるように止める方法を実践しました。男性はテープタイプ、尿取りパッド2枚を使用し、1枚は臀部にもう1枚はギャザーを立てて陰茎をくるむように当てました。漏れの状況を把握するためオムツ交換時に口頭にて結果を伝えるようにしました。また、勉強会に参加できなかったスタッフには資料を配布、伝達講習も行いました。おむつ使用者様が心地よい生活、安心した眠りが提供できるよう日々創意工夫してまいります。

磯山様、木下様ありがとうございました。  
クレル病棟 近藤忠彦

# 平成28年度 目標管理発表会



**敢闘賞**  
アスピール病棟  
小林 朋弘

## 目標

患者様が定期的にレクリエーションを行うことによってコミュニケーション能力を高め、自身の存在価値を見出すことで充実した入院生活を送ることができるよう。

## 理由

現在以上にレクリエーション的材料を充実することで患者様とのコミュニケーションの向上、そしてレクリエーションを行った中での満足度を高めたいため。

## 行動計画

- ①大人の塗り絵を用いたレクリエーションの実施
- ②図書コーナーの改善
- ③パンフレットコーナーの改善（おまけ）

### ①大人の塗り絵の実施

大人の塗り絵を行うことで脳の血流量が増え、脳が活性化する効果があるとされる。

他、認知症予防、精神の安定、リラクゼーション効果もあるとされる。

＊実施した結果

実施者十数名中、8割程の高評価を頂けた。

塗り絵の難易度が高めのため、やりがいがあったとお声を頂けた。塗り絵の精神的効果についての評価は皆無であった。

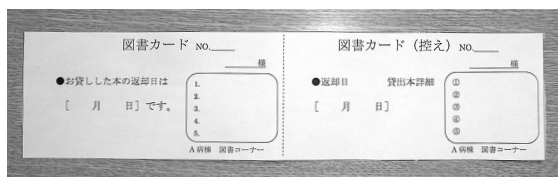
### ②図書コーナーの改善

患者様の読みたい本をより探し易く。

患者様の需要に合わせた本をお貸ししたい。

図書コーナーの本を充実して選ぶ楽しみを提供したい。

本の紛失を防ぐために「図書カード」を導入。



### 《図書コーナーの改善前》



### 《改善後》



まあ、何ということでしょう

### 患者様よりありがたいお言葉

「置いてある本が沢山あってよかった」「本棚が充実してた」「図書コーナーがにぎやかだった」



### ③パンフレットコーナーの改善

#### 《改善前》



#### 《改善後》



### ＊結果

以前よりパンフレットの持ち出し部数が増えた。

患者様よりパンフレットが充実していたとの声を頂けた。

### まとめ

図書コーナーの充実化については患者様よりA病棟において初めてお褒めの言葉を頂けたことでやりがいがあったものと感じる。貴重な本を提供頂けた皆様はこの場をお借りして感謝申し上げます。

今後患者様が自分の存在価値を見出すきっかけづくり、なにより患者様の入院生活一日一日を少しでも有意義に過ごしていただけるため、様々なレクリエーションを提案していけたらと思う。

# 南山会夏祭り

8月26日(土) 南山会夏祭りが開催されました。今年は午前・午後・夜の3部構成で行いました。午前の部はOT室ホールにてカラオケ大会を行い、希望者が歌声を披露しました。午後の部は老健・リスタートの患者様とご家族向けのプログラムとして音楽ユニット「夢浪漫」さんにコンサートをお願いしました。ご夫婦二人の息の合った演奏で唱歌や昭和歌謡を楽しみました。夜の部は有朋館西駐車場にて、模擬店、火男亀会さんの太鼓演奏、すもも劇団さんの懐メロ・踊り、女性デュオ「CHITTA」さんのコンサートが開催されました。迫力のある和太鼓演奏に笛の音、女性デュオの透きとおるような歌声と、思い掛けない来客者にも遭遇し会場はたいへん盛り上がりしました。今年は社会福祉協議会やきがる館から地域のボランティアさんの応援もいただきました。そして地域の皆さま140名、ご家族150名と大勢の皆さまに来て頂き患者様・入所者様と最後の盆踊りまで、にぎやかに行うことができました。皆さまありがとうございました。



火男亀会

CHITTA  
コンサート

夢浪漫



すもも劇団



思い掛けない来客者



焼きそば



盆踊り



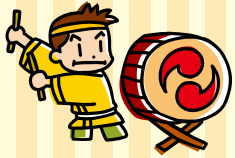
『テーマ』表彰式



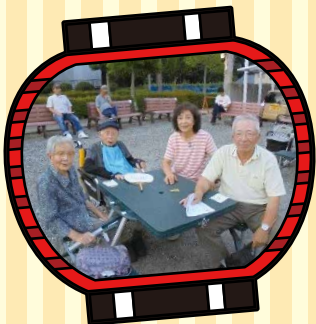
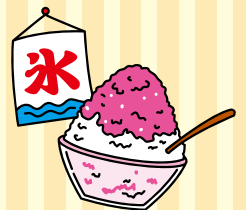
模擬店



# ろうけん Times★



最近はやも涼しい日が続き、過ごしやすい季節になってきました。  
今月号は先日行われた夏祭り。天気も良く利用者も家族の方も楽しい日が過  
ごせたようです。屋台もたくさんあっておいしいものが食べられたかな？



## 健康情報コーナー

## 診断書の作成について

今回は、診断書の作成について、診療情報管理士の宮原さんにお聞きしました。

## Q. 峡西病院では、どんな診断書が作成できますか？

精神障害者保健福祉手帳や自立支援医療・障害者年金などの制度に関わる診断書から、傷病手当・生命保険、その他患者様の必要に応じた診断書など、数多くの診断書を作成しています。

## Q. 費用はどのくらいかかりますか？

診断書の種類によって、1通3千円～1万円（税抜き）の費用が発生致します。  
詳しくは会計窓口や当院ホームページに診断書料金一覧表が準備してありますので、ご確認ください。また、事務スタッフにもお気軽にご相談下さい。

## Q. 診断書申込の手続き方法は？

診断書作成は当院への受診が必要ですので、通院されていない方はまず初診や再診の手続きをお願い致します（予約受付電話番号：055-282-2151代）。

外来通院中の患者様でしたら、事務受付窓口にてお申込み下さい。受付時には診断書申込用紙を記入していただき、診断書が出来上がったところでご連絡をさせていただきます。

入院中の患者様につきましては、事務受付窓口もしくは各病棟担当のケースワーカーへご相談下さい。

## Q. 出来上がりまでの時間はどのくらいかかりますか？

作成にはだいたい2～3週間前後、お時間をいただいております。

書類が混雑する時期には、それ以上お時間をいただく場合もございますので、余裕をもって、早めのお申込みをお願い致します。



## ディケア Channel

### チャンネル



## 今月の ディケア活動紹介

ひまわり会は頭と体の機能維持・向上を目指したプログラムです。前半は今日の日付や出来事などの確認をしたり、椅子に座ってゆっくりと体操を行います。後半は間違い探しやクロスワードゲーム等の脳トレを行います。緩やかな負担で行っているため、「わかったー」と満面の笑みで答えを発表して下さるメンバーさんも多く、楽しい雰囲気の中、頭と体の体操を行っています。

どなたでも参加できるプログラムです。内容となっております。

特定医療法人南山会は常によりよい医療を行うことによって、地域社会に貢献することを目的として設立されたものである。職員は常に技術の向上に心掛けるとともに、知性を磨き品性を養い、自己の人間形成に努めるべきである。

### ■ 職業倫理

1. 患者の人格の尊厳と権利を尊重し、心のこもった対応をして信頼を得ること。
2. 最善の医療を提供するために、常に学術的知識と技術の習得に努めること。
3. 自らの義務と責任を自覚して人格を高めること。
4. 職場内外の医療専門職の権利を尊重すること。
5. 医療の公共性を重んじて地域社会に貢献するとともに、法規範を遵守すること。
6. 良質の医療を提供するために、自ら心身の健康保持と増進に努めること。
7. 精神障害者に対する理解を深め、精神障害者がその障害を克服して社会復帰をし、自立と社会経済活動への参加をしようとする努力に対して協力すること。

「週末は、山梨にいます」これは観光キャンペーンのポスターです。私とは言いまして「週末は、畑にいます」。これしかありません。しかも初夏から秋は、ほぼ毎週のようにです。繁忙期は早朝に「いる」日もあります。

若い頃は、畑方向を見ないようにしてきました。しかし、周りの事情が許してはくれません。やれやれと重い腰を上げ、少しでも気持ち上がるようにと、綺麗な色の作業手袋を買いました。完全防備のUVカット帽も見つけました。応援にと、親戚のおばさんが腕力バーを手作りしてくれました。もう後には引けません。あれから数年、近所の人に「よく稼ぐ

## 私の趣味

じゃん」と言われるようになりました。習慣のように通い続けるうち、週末に畑に行かないと少々物足りなくなりました。少しずつコツも覚え、脚立の扱いも楽になりました。2丁拳銃のようにハサミを腰に差し、切ったり採ったりを繰り返しています。いやだなあと思っていた農作業ですが、ほどほどなら健康的なのかもと気付いたのです。マイペースに作業できるのもいい点です。

収穫時、作物が取れた時の嬉しさは格別です。四季の変化を感じながら、私は「週末は、畑にいます」。今週末も収穫作業が待っています。

きづな 石川久子

# 万華鏡

先日日本屋にて、「血液型よりもよく当たる！兄弟型性格分析」と紹介された本があり、個性的な表紙に興味を持った。①長子（きょうだいの一番上）②末子（きょうだいの一番下）③中間子（3人以上のきょうだいの長子と末子以外）④一人っ子（きょうだいがいない）以上のように、生まれ順で4つのタイプに分けられ、性格の違いについて解説されていた。

家庭は人にとって最も原始的な

社会、人間関係を体験する場です。そこで大きく影響するのが生まれ順、つまりきょうだい構成だそうです。「お兄ちゃん（お姉ちゃん）なんだから」と下のきょうだいの面倒を任せられることにより、責任感を身に付ける長子。生まれた時から兄姉という「前例」を見ながら要領良く上手に育つ末子。上と下に挟まれ自分らしさを模索し続ける中間子。親の愛を一身に受け、天真爛漫にマイペースな一人っ子。生まれ順で就く職業も特徴があるようです。プロ野球選手は約50%、サッカーW杯日本代表選手は約70%が末子。スポーツ選手に末子が多いのは、①兄姉がやっているのを見て早いうちから始める②兄姉ができることを自分もできると頑張る等の理由があるそうです。歴代総理大臣で多いのは中間子。

田中角栄、小泉純一郎、安倍晋三首相、トランプ氏も中間子。中間子が多い理由は、①上も下もあり人間関係をよく見ている②人付き合いが上手で交渉上手とのことです。

他にも「あるある」と言ってしまうエピソードがたくさん載っていました。加えて、それぞれのタイプを動かすための一言フレーズ、相性チェックなど、人間を「兄弟型」に分けて性格分析した内容が書かれているなかなか面白い本でした。この本に記載されていることが絶対とは言えませんが、自分では意識していなかった性格、考え方の根っここの部分を知ることができたような気がします。コミュニケーション円滑のためにもぜひおすすしたい本です。

クレル病棟 國母 佳都子

## いちじく編集室

9月下旬、一週間の天気予報を見てみると、最高気温は20℃代が並んでいる。うだるような暑さに顔をしかめる日がなくなり、秋の訪れを感じる。

栗、カボチャ、さつまいも：秋の誘惑も一緒に訪れる。私は食後に甘いものを食べないと気が済まない体質で、この前もご飯をもうもり食べた後に甘いカボチャプリンを食べてしまった。少し後悔、でも幸せ。

テレビでは「秋のサンマ祭り」の生中継をやっている。今年もサンマは不漁であるとのことだが、炭火の上で焼かれているサンマは、とても美味しそうだ。そういえば、去年も一昨年も旬のサンマを食べていないかもしれない。よし、今年はサンマも味わおう！

秋といえば紅葉も待ち遠しい。山梨は見渡す限り山があるし、自然豊かで街路樹を見るだけでも十分紅葉は楽しめるが、やっぱりちゃんと「紅葉狩り」に行きたくなる。毎年名所と見頃をリサーチする。見頃と言えは11月近くになるので、気づけばもう寒さに震える冬が顔を出す。

あつという間に過ぎゆく秋。なんともベタな楽しみばかりだが、存分に満喫していきたい。こうやってまた新しい季節を迎えられることに感謝したいと思う。

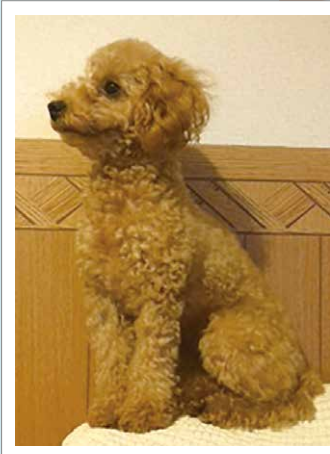
## 今月の予定

10月

- 2日 山梨大学看護学生実習  
～5日 (デイケア)
- 13日 山梨大学看護学生実習  
～20日 (病棟)
- 18日 広報委員会  
認知症疾患医療センター準備委員会
- 20日 レクリエーション委員会
- 23日 山梨大学看護学生実習  
～26日 (デイケア)
- 30日 クリニカルパス委員会



タイニープードルのイブちゃん、4歳の女の子です。飼い主さん(匿名希望)が座ると必ずひざに座ってホネをかじる姿がとってもかわいそうです☆



わが家のペット



## おあしす 広場

今月もおあしすに素敵な作品が寄せられました。

どこことなく 浮き浮きするも 祭かな

平時での 看護師さんの 声かけに  
こころほどこかれ うれしさあふれ

まだ蝉の鳴き声響く音残暑かな

グラウンドの日差し厳しき残暑かな

寒近く らしいかんじに けしきかな

※掲載は五十音順です。

波辺 暁

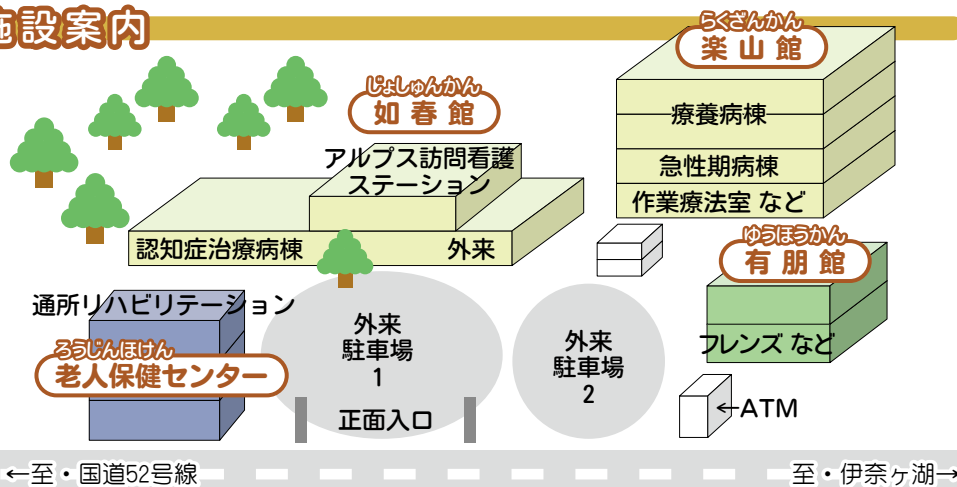
塚原 光明

阪本 みずほ

恵風

今福 和人

## 施設案内



## 交通案内

- JR中央線  
甲府駅より車で40分
- JR身延線  
東花輪駅より車で15分
- 中央高速  
甲府昭和ICより車で30分
- 中部横断道  
南アルプスICより車で5分
- 山交バス  
甲府ー南アルプス市甲西支所行き  
(十五所経由) 鰍沢営業所行き  
(西野経由) 鰍沢営業所行き  
小笠原下仲町バス停徒歩5分

月刊おあしす第362号 1987/9/5創刊

発行所

〒400-0405 山梨県南アルプス市下宮地421  
TEL 055-282-2151 FAX 055-284-4886  
URL <http://www.nan-zan.or.jp>

特定医療法人 南山会

\* 広報委員会 \*

若杉 雄司、齋藤 由布、坂本 幸廣、近藤 忠彦  
桒村 麻美、佐藤和加子、高根 綾、櫻井 千恵

次回363号も  
お楽しみに!

印刷: 株式会社 山扇印刷