クローズアップ▼▼▼信頼される病院

技術や知識だけでは、本当の医療はできない。最後の処方箋には「親切」の心が必要。

［インタビュー］

大阪府高槻市
医療法人 仙養会
北摂総合病院
理事長・院長
木野昌也

行かないで済むのなら、行きたくない場所。病院はその筆頭かもしれません。いろいろな不安を抱えて、人は病院を訪れます。そんな患者さんの心情に寄り添い、深いレベルの臨床姿勢を貫いているのが今回ご紹介する、医療法人 仙養会 北摂総合病院さんです。「小さな親切」運動の法人会員でもありますが、逆に学ぶことの多い貴重な取り組みについて木野昌也理事長にお話を伺いました。

患者さんの悩みにそっと寄り添う。「親切係」がいる病院。

開放感のある吹き抜けのエントランスホール。3階屋上には屋上庭園、そして4階にはテラスガーデン。北摂総合病院は一目見ただけで光と緑が多いことに気がつきます。

そしてもう一つ、時折目につくのが看護師さんの胸に付けられた『親切係』のバッジです。初めて来た人は「なんだろう」と思うかもしれません。

北摂総合病院理事長・院長の木野昌也さんにお話を聞きました。

「患者さんが、看護師に少しでも声をかけやすくなればと考えて、昭和52年に始めた制度です。遠慮深くて言いたいことを言えない患者さんもいらっしゃいますからね」。

そう言われると、思い当たる節が確かにあります。体調が悪く、気持ちも落ち込んでいる時に、忙しく立ち回る看護師さんに声をかけるには勇気がいるかもしれません。でも、このバッジを付けた看護師さんになら、気軽に話しかけていいのかな、と感じる人は多いでしょう。

実際に患者さんからは、「安心して聞ける」と大好評です。さらには「このバッジなに?」とか「こんなつけんでも十分親切やんねえ」とか、会話の糸口になることも多く、病院内の雰囲気をよくしています。北摂総合病院で感じる明るさは、建物の設計だけではなかったのです。

この『親切係』は、18名。各セクション毎に1名、看護師や病院スタッフが交代で担当します。つまり常時18人の『親切係』がいるということになります。期間は2ヵ月間で、終了の際には交代式が開かれ、新しく親切係になる人は、朝礼で決意を話されるなど、なかなかの徹底ぶりです。また感想文を書いて、自分の経験をまとめています。

木野昌也［きの・まさや］
医療法人仙養会北摂総合病院　理事長・院長。
1947年生まれ。1971年大阪医科大学卒業後。厚生省の研修を経て、ハーバード大学教育病院で臨床現場を経験。帰国後、大阪医科大学第三内科医局長に就任。1986年北摂総合病院長、2014年理事長（院長兼任）に就任し、現在に至る。なお、2004年～2007年まで日本内科学会認定内科専門医会・内科専門医部会会長を務める。

親切係を経験した放射線科の萩原係長は、朝礼所感の中でこのように結んでいました。

「親切係の期間ではなくても、患者さまにとって最高の病院であるために、技術だけではなく、親切を意識的に業務の中に取り入れるよう努めたい」。

この方は、自分の行動に対して1日に3回も『ありがとう』と言われたことに感動し、その経験から親切の意義を再認識されたようです。

こうした「親切係」は、同病院の経営理念に基づいて設置されています。

まずカタチから入って、親身の医療を身に付ける。

「大事なことは、周りの多くの方々のおかげで病院も成り立っているし、医師も看護師も働けるということを忘れないことです。

そのたくさんの支え、私は『借財』と言っていますが、それを、医療を通して社会にお返ししなければいけないと思っています。ですから、どんな患者さんに対してもきちんと対応していくという姿勢が欠かせないんですよ。これは、朝の朝礼で繰り返し言っているので、職員は聞き飽きたかもしれませんけれどね」と、木野理事長は笑って話してくれました。

病院を訪れる人はさまざまです。病に苦しむあまり、心も病んでしまう方も少なくありません。中にはけ

「小さな親切」について～朝礼所感より～

放射線科 係長 萩原崇晴

私自身、親切係を何度も経験し小さな親切を意識的に心がけてきましたが、継続的にすることで自身の日常生活も豊かになる経験をしたのでお話しします。

先日私は一日に3回、「ありがとう」と人から感謝の気持ちを伝えていただきました。

1回目は、ある夫婦からでした。老夫婦が車椅子を押しながらコンビニエンスストアの入口に向かっていました。私は（これは扉を開けるのが大変そうだな）と感じ、それと同時に小走りで先回りし、老夫婦が着く前に扉を開け、店内へ案内しました。すると老夫婦は満面の笑みで、「ありがとう」と感謝の気持ちを伝えてくれました。

2回目は、高齢の男性からでした。夜、回転寿司店へ行ったときのこと。前のテーブルに座る一人の男性は、お茶の注ぎ方がわからず苦労されていました。私は自身のテーブルでお茶を注ぎ、男性のところへ持っていき、注ぎ方も伝えました。するとその男性は満面の笑みで「ありがとう」と言ってくれました。

3回目は、妻からでした。帰宅した際、妻と息子はお風呂に入っていました。部屋にはその日の洗濯物が。妻が喜ぶかなと思い、お風呂から上がるまでに進んで畳みました。すると妻は私に、いつもとは違う満面の笑みで「ありがとう」と感謝の気持ちを伝えてくれました。

その日、一日に3つの「ありがとう」を伝えてもらい、私もいつもより幸せな気持ちになり、心がとても豊かになりました。そして、普段よく聞く「ありがとう」とは少し違うものに感じました。それは相手が心を込めて伝えてくれたからで、言われたからではなく、求めていることを先回りしてできたからこそ、感謝の言葉に心がこもっていたのだと思います。

我々病院スタッフは、日々多忙な中でも親切・丁寧な対応を心がけています。しかし、私が思う「最高の親切を提供すること」とは、不安を抱える患者様とご家族が、今何をしてほしいのか、何を聞きたいのかを迅速に見極め、先回りして行動すること。そして最終的に喜んでいただけることだと思います。

親切係の担当には、期間があります。しかし、親切係でない時もスタッフ一人ひとりがそのときの気持ちを忘れず、意識的に小さな親切を心がけ患者様に提供できれば、医療技術の面だけでなく、「ここのスタッフはみな素晴らしいな。この病院は素晴らしいな。病気で不安なときはこの病院に来たいな」と患者様に感じていただけると思います。

患者様にとって本当の意味での素晴らしい病院になるために、今後、私も技術の向上とともに小さな親切を意識的に心がけ、業務に取り組んでいきます。（抜粋）

んか腰で、「なんで俺の病気は治らないんだ！」と、わめく患者さんもいます。そんな時でも話をじっくりと聞き、状況を把握しなくてはなりません。

「診断して、治療するだけというのでは臨床医とは言えないのです。今の病気というのはガンにしても、動脈硬化にしても、完治させるのは難しいでしょう。一生、病気と付き合っていかなくてはならない。となれば病院も患者さんに寄り添って病気と対峙し続けるわけですから、親身にならないと務まらないのです」。

木野理事長のように経験を積んできた医師であれば、こんなときでも、『この患者さんはこれまで、自分の病気について気づけるチャンス、治す機会を逃してきたんだな。気の毒だな』ととらえて、親身な対応ができるでしょう。

しかし、若いスタッフの中には「それよりも私には技術と知識がある」という意識が勝って、親切の心を蔑ろにしてしまうこともあります。

「だから、本意までわからなくても、まずカタチから入ろうと考えて『親切係』を作ったのです。小学校で子どもたちが、あいさつの意味はわからなくてもあいさつすることを学びますよね。でも身につけさえすれば、後から悟ることはできるでしょう。

それと同じです。ときどきバッジをつけることで初心に帰ることもできますし、新しい発見につながっていると思います。やがては患者さんのためだけではなく、自分のためにやっているということにも気づいてくれると思います」。

実際には、多くの患者を抱える医師には対応しきれないこともあります。そこをカバーするのが、看護師の役割です。患者さんとのコミュニケーションによって得た情報が、治療に生かされるケースもたいへん多いそうです。

北摂総合病院のチーム医療は、高度な技術とあわせ、強い精神的な結びつきに支えられているのです。

（左）から森あずみさん（ICU・救急フロア病棟）、池田智子さん（消化器センター病棟）

親切係バッジ

山橋専務理事（左）より木野理事長へ法人会員の楯を贈呈

北摂総合病院 〒569-8585 大阪府高槻市北柳川町6-24
URL http://www.hokusetsu-hp.jp/
写真は機関誌「ほくせつ」

看護師のモラル問題には、「小さな親切」運動が効果的。

インターネットが利用できる方は、北摂総合病院のホームページを見てください。

「お見舞い・お祝いメール」というメニューがあります。入院されている患者さんへ、お見舞いのメールや、出産のお祝いメールを送ることができます。メールはプリントアウトされて、患者さんに届けられます。このシステムにも、同病院の姿勢がよく表れています。

また、「ほくせつ」という機関誌も発行されています。その中に「心のページ」という企画が、2ページにわたって掲載されています。内容は親切にまつわるできごとや、よりよい家庭や職場、社会を築くためのヒントなどです。さらに「ニューモラル」という月刊誌も発行しています。病院としては異色といえるほど、さまざまな形で、本気で「小さな親切」に取り組んでいるのです。

ネットで検索すると、北摂総合病院の口コミはどれも好意的です。これまでの取り組みが病院に根付き、地域社会から認められているのです。

「ありがたいことです。やはり知識や技術だけでは、人を救うことはできないんですよ。どんなに調べても、異常がでないケースだってあります。原因がわからない。その時に、『なんでもありませんよ』で帰してはいけない。患者さんには自覚症状があるのですから、よくよく話を聞いて解決策を考える。それが医療だと思います。

当たり前のことなのですが、最近は、当たり前が通用しなくなっています。日本の心、親切の心を加えなければいけないんですね」。

木野理事長の言葉は、「小さな親切」運動が標榜する『日本の美風の蘇生と新生』と全く同じでした。

今、日本の病院では、職員のモラルが大きな課題になっています。医療関係の情報誌には、なんの連絡もせずに欠勤したり、患者さんや同僚に暴言を吐いたりなど、とんでもない看護師の実話がたくさん紹介されています。

でも、北摂総合病院の場合、その心配は無用のようです。すでに「親切係」は40年も続いていて、先輩から後輩へと受け継がれ、その精神が定着しています。そう考えると、「小さな親切」運動は、今の病院にとって救いになる運動なのかもしれません。

入院するとき医師に対しては命を預け、看護師には生活を預けているとも言えます。入院するなら、こんな病院で治療したい、それが今回の取材後の素直な感想でした。

「小さな親切」運動の支部として活動する病院

豊かな自然を守ります

長野県・諏訪総支部

八ヶ岳や諏訪湖などの豊かな自然に囲まれた諏訪総支部では、八ヶ岳に咲くコマクサ（高山植物）の保護活動、諏訪湖畔の清掃活動や、リサイクル活動などを定期的に行い、地域の美しい自然を守っています。

■事務局
医療法人研成会 諏訪湖畔病院
■住所
長野県岡谷市長地小萩1-11-30
■支部代表
井口光世（諏訪湖畔病院理事長）
■発足
1983年（昭和58年）8月

仁の心で親切さんをたたえます

長野県・飯田支部

飯田支部の事務局、飯田病院の経営理念は「仁の心」。「仁」には、「思いやり」「慈しみの心」といった意味があります。病院のロビーを開放しコンサートを行ったり、地域の方との交流を大切にする飯田支部では、車椅子の寄贈や地域の親切な方に感謝を伝え、表彰する活動に力を入れています。

■事務局
社会医療法人栗山会 飯田病院
■住所
長野県飯田市大通1-15
■支部代表
渡辺輝欣（飯田病院監事）
■発足
1985年（昭和60年）12月

いくつもの奇跡がうまれた母へおくるウェディング

東京都八王子市
一般財団法人
仁和会総合病院

思いやりあふれる行いをたたえ、感謝を伝える「小さな親切」実行章贈呈式が、去る3月22日、一般財団法人仁和会総合病院で行われました。運動本部の鈴木代表から、医師の頼永八州子さん(55)と看護師の内田由起さん(38)に個人実行章、同病院の山本淳一理事長と長尾桓院長に団体実行章が贈呈されました。

そんなある日。娘の結婚を耳にした主治医の頼永先生が、娘に「病院にドレスを着てきて、お母さんに見せてあげたら」と提案をして下さいました。この週なら妻の容体も安定していること、病院の中なら妻も家族も安心していられること、そして何より〝母に晴れ姿を見せたい〟という娘のあきらめかけた願いを叶える心あたたかな計らいでした。

急遽決まった4日後の結婚お披露目会。病院スタッフの皆様の協力を得て、当日ギリギリまで準備に走り回る4日間は、今思えばとても幸せでした。

1月10日、何も知らない妻を久しぶりのよそ行き姿に着替えさせ、車いすで病院の講堂へ。そこには、ウェディングドレスを着た娘と家族になる息子の姿。そして、お世話になっている病院のスタッフの皆さんや、久しぶりに集まる親戚の顔。驚きながらも娘の手を握りバージンロードを進む妻の目には、涙が溢れていました。この11日後は妻の66歳の誕生日、少し早いバースデーも皆さんと一緒にお祝いできました。

容体の悪化が信じられないほど、喜び、よく笑いながら話をする妻の姿が、今も記憶に焼き付いて離れません。それから10日後、あの日の余韻をかみしめながら妻は、安らかに永眠しました。

限られた時間の中で、私たち家族に大きな喜びと生きる希望を与えて下さった仁和会総合病院の皆様に、心から感謝しております。

病院スタッフの皆様に感謝しています

運動本部に一通の実行章の推薦が届きました。推薦者は佐々木正己さん。今は亡き妻、サヨ子さんに対する病院スタッフへの感謝が満ち溢れていました。

●

妻が卵巣がんと闘い6年目。娘・美紗の結婚を2月2日に控えた今年の初めに、かねてよりお世話になっている仁和会総合病院に入院しました。顔なじみの病院スタッフの皆様に囲まれ、体力を取り戻そうと励む妻。しかし現実は厳しく、長く闘病してきた妻の体は限界を迎えていました。この時点で余命は一ヶ月を切っており、残されたわずかな時間を意識するようになりました。

あの日の感動がよみがえる

贈呈式を見守ったのは、20数名の看護師さんをはじめとする病院スタッフと、ウェディングをサポートした佐藤さなえさん、伊藤千晴さん。受章者の皆さんのあいさつには、医療に携わる立場からの熱い思いが伝わってきました。

●

主治医　頼永八州子

病状の進んだサヨ子さんに、娘さんの結婚式を見せてあげたいと院内結婚式を計画しました。式まで数日しかない中、偶然にも関係者全員の都合がついたことは、ご家族の思いが通じた結果のような気がしています。

大規模病院に20年産婦人科医として勤務した中で、医療の専門性が進むにつれて、大規模病院は急性期治療を終えたら患者さんをよそに紹介しなくてはならない時代になり、そのことに矛盾を感じていました。小さな病院では、一人の患者さんとその家族に最後まで付き合うことが可能です。

これからも、小さな病院でできる心ある医療を継続していくことを誓います。

●

看護師　内田由起

院内結婚式は、病院としても私の看護師経験としても初めての試みでした。理想はあったものの形にするのは難しく、式の3日前に友人に相談したところ、友人から友人へと話がつながり、是非この企画に参加させてほしいと、当日4人のプロに集まっていただくことができました。

打ち合わせは前日、そして当日となり、サヨ子さんに喜んでいただける結婚式ができるか不安でした。

私の理想を4人のプロに形にしていただき、サヨ子さんとご家族に幸せな時間を提供できました。

●

理事長　山本淳一

私どもの病院は、今年創立70年を迎えました。戦災で何も無くなってしまった八王子に於いて、復興には病院が必要だという地域の皆様の情熱と熱い思いにより、昭和21年に保健、衛生思想の普及、窮民への施療、一般診療、医学等への研究助成を目的とした財団法人仁和会として設立されました。

「仁」の心をもって支え・支えられ・支え合おうと、「仁和会」という名前になっております。それ以来、地域の皆様とともに歩んで今日に至っております。

本日の伝統と由緒ある「小さな親切」運動本部より実行章の受章を機に、職員一同さらに患者様に寄り添った接遇を目指してゆく所存です。

贈呈式には、佐々木さんに推薦のアドバイスをした八木下市議会議員も出席。運動の会員として、八王子に「小さな親切」の輪を広げたいと、贈呈式の最後を結びました。

「妻が先立ったことにも後悔なく、強く前を向いていられるのは、皆様の懸命な6年間の治療と今年1月の奇跡があったからこそ。妻の形はなくなりましたが、また新たな心のつながりをもって、一歩ずつ家族の時間を刻み始めております」と佐々木さん。ウェディングプランナーの佐藤さんと伊藤さんも、「これまで時間とお金をかけた結婚式をいくつも手がけましたが、これまでで最高の結婚式でした。一生忘れられません」と目を潤ませました。

あの日のサヨ子さんの笑顔と感動を思い起こした贈呈式は、参加者の明日を生きる大きな力にもなったようです。

前列(左)から内田由起さん、頼永八州子医師、山本淳一理事長、佐々木正己・美紗さん、鈴木代表
後列(左)から長尾桓院長、八木下輝一市議会議員、佐藤さなえさん、伊藤千晴さん