

研修機関	医療法人社団 勝木会 やわたメディカルセンター
研修期間	平成19年 11月5日～12月4日
所属・氏名	能美市立辰口中央小学校 川端真紀子

I 研修目的

- ・医療・福祉の様々な現場の体験をすることにより、人としての生き方や在り方を学び自分自身の人間性や社会性を磨く。
- ・お客様や患者様の立場に寄り添いサービスを提供しようとする企業研修先の経営方針や就業姿勢に触れ、学校現場に生かす方策を考える。

II 研修内容

1 サービス本部業務部【第1週】

① 総合オリエンテーション

- ア 勝木グループの基本理念、姿勢、方針、組織等
- イ 各施設の説明、各施設見学、挨拶回り、電話の対応等
- ウ 勝木グループ職員研修体制について
- エ 総合受付案内業務補助

② 図書室における業務

- ア オリエンテーション（病院図書室の機能についての説明）
- イ 書籍のデータ入力
- ウ 図書室書籍整理

③ 薬剤課

- ア オリエンテーション（薬剤課の業務内容について）
- イ 薬剤の安全管理体制説明
- ウ オペ室同行（看護師との麻薬受け渡し手順見学）
- エ 外来入院患者の調剤業務説明
- オ 服薬指導見学（薬剤師が患者様に対し薬の正しい飲み方等の指導を行う）
- カ 調剤済み薬剤の分別再利用作業

④ 栄養部

- ア オリエンテーション（栄養部の業務内容について）
- イ 栄養指導見学（患者様に対して栄養摂取状態を確認、指導を行う）
- ウ NSTの参加（ドクターと各部の担当者が栄養摂取の観点から、現在の状態や今後の栄養指導の方向性を話し合う場）

⑤ やわた倶楽部

- ア オリエンテーション（やわた倶楽部の歴史・運営方針・説明等）
- イ お年寄り向けサークル講座体験参加
（ゆっくりゆっくりストレッチ、頭のおもしろトレーニング）

⑥ 地域医療連絡会の会場設営、地域医療連絡会への参加

2 北陸体力科学研究所【第2週～第3週】

① 総合オリエンテーション

- ア 北陸体力科学研究所の理念、各種業務内容について
- イ 医療保険制度改革（高齢者医療確保法の説明、その改変に伴う企業戦略等）

② 会員サービス課（ダイナミック）

- ア 朝礼参加（勝木グループの基本理念・基本姿勢、北体研の基本方針、接遇の心得の唱和と接遇挨拶練習）
- イ 新規会員様のメディカルチェック見学、入会後の会員様の栄養指導見学

- ウ アリーナ担当業務
アリーナの清掃、マシンの拭き掃除や消毒
ボディパンプ、ヨガ、エアロビクス、朝の体操等の体験
会員様とのコミュニケーション及び接遇
J r スポーツ塾の補助、用具準備片付け
- エ スキー強化選手の体力測定補助
- オ カウンター受付業務（会員カードの受け渡し、接遇研修）
- カ プール業務 J r 水泳スクールの監視と補助（着替え、トイレ、整列等）
- キ ヘルシーバイキングの準備・片付け補助
- ク 病後の会員様のメディカルトレーニング見学

③ 検診センター課

- ア オリエンテーション（検診センターの業務内容について）
- イ インフルエンザ予防接種後のデータ処理
- ウ インフルエンザ関係書類の事務処理（領収書押印、シール貼り、書類整理）
- エ インフルエンザ出向受付業務補助
（南加賀公設市場、村井索道、小松電子、大聖寺警察署様）
- オ 健康診断結果の宛名書き

④ その他

- ア 石川県警健康セミナー補助
メタボリックシンドロームの総論、予防の運動療法・栄養療法
メンタルトレーニング（自立訓練法）等見学
- イ 接遇委員会への参加
- ウ 防災委員会、防災訓練への参加（大地震により病院のライフラインが途絶する場合を想定しての訓練。今回は、外来入院患者の避難とマニュアルを職員に周知徹底させることを目的として行われた。）

3 やわた在宅サービスセンター【第4週目】

① デイサービスセンター

- ア オリエンテーション（業務内容、館内施設の説明等）
- イ 各種業務体験
血圧、脈拍、体温測定補助・昼食の準備、食事量を記録表へ記入
お客様との会話・特浴の入浴見学・体操、レクレーションの補助
学習（読み書き計算）見学・巡回バス乗り場への見送り補助
送りのバス乗車・室内清掃

② 通所リハビリセンター

- ア オリエンテーション（業務内容、館内施設の説明、デイサービスセンターとの違い、通所リハビリセンターとしての方向性について）
- イ カンファレンス参加（要支援2のお客様のケースについて検討）
- ウ 各種業務体験
マシントレーニングの様子見学、お客様との会話、体操見学や体験、趣味余暇活動の見学や体験、巡回バス乗り場への見送り補助、室内清掃

③ 訪問看護ステーション

- ア オリエンテーション（業務内容、介護保険制度導入から現在の流れ、介護サービス利用までの流れ、地域包括支援センターの役割と現状）
- イ ヘルパーさんに同行（入浴介助、食事指導等見学）
- ウ 職員の方と懇談

4 サービス本部事業部【最終週】

① やわた倶楽部（折り紙倶楽部）

② 地域医療連携についての説明

地域医療機関訪問同行

(美川・松任地区の診療所を回り、地域連携医療を呼びかける、冊子配布)

③ 研修のまとめ(懇談)

Ⅲ 研修成果

【一人ひとりの働く姿勢が基本理念・基本姿勢を支える】

やわたメディカルセンターは『あなたの健康がわたしたちの願いです』という基本理念、『人を信じ人を大切に作る』という基本姿勢を、職員の方々一人ひとりが理解し、仕事に従事している企業先であると感じた。そこは、単に健康と医療と福祉のサービスを提供する場ではない。奉仕の精神に満ち溢れ、常に相手の立場や生き方を尊重する人のぬくもりが感じられる場であった。

病棟での栄養指導・服薬指導では、患者様の生活習慣を正確に聞き取りながら、適切なアドバイスを提供する患者様の納得のいくように分かりやすく行っている様子を見学することができた。従来続けてきた食生活を少しでも改善しようという気持ちを持ってもらうために、薬の効果を知らせ飲み忘れを減らすように、と患者様のことを第一に考えて丁寧に指導されていた。栄養摂取のカンファレンスでも、ドクターを中心とする各担当者が5人チームになって、一番よい方法を患者様個人の性格や家庭環境を考えながら、意見交換を行っていた。

また、運動増進施設『ダイナミック』では、お客様が知りたいこと、してほしいことをスタッフが常に気配りし、素早く動いている姿が印象的であった。医療的に配慮が必要なお客様やしばらく利用されていなかったお客様が来たことも現場のスタッフがいち早く知ることができるようになっており、一人ひとりのお客様を大切にしている姿勢を学ぶことができた。

さらに、やわた在宅サービスセンターでは、様々な高齢者に対して深い愛情と尊敬の念を持って接する職員の方々の働く姿を見ることができた。高齢者の方々は、人生の先輩であり、それぞれにプライドがおりである。それゆえに信頼関係を結ぶことの難しさがあるという話。この仕事は、一人ひとりの生き方を教わりながら、利用者の方々の喜ぶ笑顔がみられる素晴らしい仕事であるという話。どれも、相手の立場に立って接しなければ出てくることはない言葉である。職員の方々の人を思いやる深い気持ちに頭が下がる思いがした。

多種多様な業務が存在する大きな企業で、これだけ基本理念や基本姿勢が徹底しているのは、そこに働く方々が常にそれを意識し、業務を行っているからだと考える。学校現場においても教師自身がかつと学校目標を深く理解し、絶えず振り返りながら、子どもに誠実に指導していく必要性を改めて感じた。また、こんな学級を作りたいという明確なビジョンを持ち、実態に合った学級経営案を立て、子どもたちに理想の学級像を具体的に示していかなければならない。それらの積み重ねが、学級づくりの原動力になると改めて考えることができた。

【接遇意識の高さ】

やわたメディカルセンターでは、接遇の基本的なマニュアルがある。接遇の5原則(挨拶、笑顔、身だしなみ、言葉づかい、態度)を常に意識し、患者様やお客様に気持ちよく接していこうという姿勢がどこの課へいっても感じることができた。

また、接遇委員会も設置されており、各課の委員が患者様やお客様への対応についてのあり方を話し合い互いにチェックし合う機会を設けている。様々な苦情に対しても、患者様やお客様の心をつかむチャンスと捉え、職員全体で共有し対応していこうとするシステムができていた。

これらは、保護者の方々や地域の人々等、人の出入りの多い教育現場でも大変有効であり取り入れられるものが多いと感じた。日々子どもや保護者の方々への対応の仕方で参考になることも多くあり、是非実践していきたい。

【時代の流れをよみ適応していこうとする企業姿勢】

少子高齢化の進展により国民医療費が増大し、政府は医療費の削減と患者の自己負担を増大させる方針を打ち出した。さらに、介護保険制度を導入し入院患者の診療報酬の引き下げを行った。これらの医療保険制度改革により、病院の経営が困難な時代になってきている。その渦中にあっても、やわたメディカルセンターは、サービスの質を向上させ、地域に根ざした病院経営を行うための企業努力を迫及している。地域医療との連携を図り、急性期病院としての役割を明確化し、質の高い医療を提供していくための企業努力は目を見張るものがあった。

また、医療保険制度改革が来年から施行され、40歳から74歳の被保険者を対象に特定保健検査と特定保健指導を行うことを義務付けられた。この改革をビジネスチャンスと捉え、北陸技術研究所では様々な事業やセミナーを開催し来年に備えている。

時代の流れをよみ、いち早くそれに適応していこうとする企業姿勢は、教育の現場でも見習うべきところが多い。教育改革、学習指導要領改訂等といわれるたびに現場は右往左往しがちであるが、自分自身が時代の大きな流れをよむ視点を持つことが日頃から大切であるということ学んだ。

IV 今後の課題

社会の変化に伴い大きな変革を余儀なくされているという点において、医療業界と教育業界の置かれている立場はかなり似ている。その中であって、やわたメディカルセンターは、時代の流れをよみ変革をチャンスと捉え、患者様やお客様を満足させている企業であると実感することができた。そのあらゆる課で研修させて頂きながら、教育の場でそれを具体的に生かす方法を、一ヶ月模索してきた。

社会の変化に合わせていち早く変えなければならないこと、いつの時代になっても変えずに守っていかなければいけないこと、を常に自分自身で判断し、教育の場で実践していくことが今求められているのではないかと感じた。

現在、教育現場で対応が急がれていることとして、食育、体力増進などの課題が考えられる。今回、研修させて頂きながら、心身ともに健康に生活できることの素晴らしさ、病気にならないための予防の大切さを感じることができた。病気の予防をしていくには、小学校時代からの指導こそが有効である。小さいころから必要な知識を蓄え、生活習慣を自分自身で改めていくことが健康な体づくりにつながるだろう。保健体育などの教科指導や食育指導を各学年で系統的統合的に行えるように、カリキュラムを見直したり、再編成したりすることが急務であると感じた。これからは、もっと子どもの将来を見据え健康を意識して指導していきたいと考えている。

それに対して、いつの時代もどこに行っても大切なのは、人と人のつながりである。自分のことを大切に、そして自身と関わりのある周囲の人々のことを大切にして生きていくことが自分自身の幸せにつながる。今回このことを学ぶ場として、学校ほど素晴らしい場所はないと感じることができた。学校で集団行動を身につけること、自分の意見を主張すること、友達の意見を聞くこと、遊ぶこと、けんかすること学校生活のすべてのことが、人と人のつながりを感じる素晴らしい経験となっていく。その体験が、主体的に人と関わる喜び、人のために働く喜びに結びついていくのではないだろうか。学校での何気ない一つ一つの活動を大切にして、友達と学習する楽しさを日々味わわせていきたい。

以上のことを具体的に実践できるように、これからもプロ意識を強く持ち日々研鑽していきたい。

最後になりましたが、大変お忙しい毎日にも関わらず研修を引き受けていただき、様々な体験の機会を与えてくださいました、勝木理事長をはじめとする勝木グループの皆様方、本当にありがとうございました。心より感謝申し上げます。

また、貴重な研修の場を与えてくださった石川県教育委員会をはじめ、小松教育事務所の皆様、支援してくださった学校長、職員の皆様に深く感謝致します。