



～人と人とを心でつなぐ“医療コンサルティング”～

C-plan 通信 2013・10月号

<http://c-plan.biz/>
info@c-plan.biz
☎03-6431-9241
Fax050-3588-6764

★患者さんから選ばれる医療を目指して★

「安心・安全・信頼」を得るポイントは良好なコミュニケーションです。

良好なコミュニケーション力を軸にあらゆる側面から組織風土を組み取り、新たな環境づくりに

取り組み続けます。

常に問題意識を持ち続け、前向きに経営に取り組まれている企業様・医療機関を支援し私達が提供したサービスがクライアント様に寄与し、ひいてはその先にあるお客様・患者さんに喜んで頂けることが私達の喜びです。



今月の C-plan

メディカルフレンド社
看護技術
好評連載中！！
ありがとうございます



・医療従事者としての心構え
・接遇の基礎
・院内コミュニケーション
・報・連・相
・人材育成
.....等
研修内容・コンサルティング内容・お時間・費用などお気軽にご相談ください

現場の
問題解決

9月13日 富山県
内公的医療機関
で継続研修



9月7日 鶴見大学
歯学部にて特別講
義

活発な
委員会
活動

メモを取る姿
が印象的

実践型
講義

9月2日 秋田県内
公的医療機関で医
療安全講演

医療人として
心得を学ぶ

9月28日 東北
福祉大講義



◆問われる社会◆



徘徊で電車事故、家族に賠償命令

【愛知】〈ニュースを問う〉 徘徊で電車事故、家族に賠償命令

中日新聞 2013年9月29日

<http://iryuu.chunichi.co.jp/article/detail/20130929061128619>

認知症、社会も見守る態勢を

愛知県大府市の認知症の男性＝当時(91)＝が2007年、同市の駅で電車にはねられたのは、家族が見守りを怠ったからだとして、電車の遅延の賠償金約720万円を遺族からJR東海に払うように命じた判決が8月、名古屋地裁であった。

徘徊(はいかい)は予見不能と遺族は主張したが、地裁は、医師の診断書などから徘徊は予見できたと認定。

在宅介護する妻(85)＝同＝が男性から目を離したことなどを注意義務を怠ったと指摘し、JRが求めた損害賠償の全額の支払いを遺族に求めた。

判決後、「すべて家族の責任とは、家族にとって過酷」「認知症の人の閉じ込めにつながる恐れがある」とネット上などで議論が起きた。

遺族は控訴しており、地裁判決の是非は高裁判決に委ねるが、一つ言えるのは、社会がリスクも含めて認知症と本格的に向き合う時代が来たということではないか。

地域が受け皿に

厚生労働省の推計によると、12年の65歳以上の認知症の人は約462万人。全人口の27人に1人の割合。高齢化で今後、さらに増える。同省は5カ年計画で「認知症になっても住み慣れた地域で暮らし続けられる社会」を目指すとし、病院や施設でなく地域社会を認知症の受け皿に据えている。認知症の人が、とりわけ地域の中で増える。

環境の変化に弱い認知症の人にとって、地域で暮らし続けるメリットは大きい。一方、今回のような事故やトラブルは、より頻発する可能性もある。

トラブル防止を家族にすべて任せるのか。それは違うだろう。「介護を社会化する」という介護保険の理念に反する。認知症の人を家の外に出さないといった方法でトラブルを防ぐべきでもない。高齢者虐待防止法は「外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為」も身体的虐待の一種としているからだ。

家族の介護力は核家族化で弱まっている。家族任せにせず、認知症の人との共存を前提にした社会づくりを進めるより他に道はないのではないか。

認知症の人と家族の会愛知県支部の尾之内直美代表は、認知症への周囲の理解が大切という。ごみ出し日の間違いや買い物の精算忘れなど、認知症の人の失敗を「認知症という病気のため」と理解してもらえれば、家族の心の負担が減る。周囲の理解があれば認知症だとも明かしやすい。

もし、認知症で行方不明になっても、その人が認知症と知る人が多くいれば、呼び止めて家族に連絡することもできる。自治体によっては、認知症の人の行方不明を想定した捜索訓練もしている。

認知症の簡単な講習を受け、身近な手助け役と期待される認知症サポーターは、05年に養成が始まり、6月末で約428万人まで増えた。認知症への意識は変わりつつある。判決への驚きは、このあたりの意識の変化が根底にあるのかもしれない。

変わる企業意識

企業の意識も変わってきている。

大手スーパーの「ユニーグループ・ホールディングス」は、09年から、開店や店舗の改装の際に、従業員の認知症研修をしている。認知症になると金銭の計算も手間取る。支払いに時間がかかることもしばしば。そうしたときに、後ろの客を別のレジに誘導する対応などを役割実演も交えて学ぶ。

きっかけは認知症の人と家族の会愛知県支部からの協力要請。百瀬則子グループ環境社会貢献部長は、店長時代の経験から、研修の導入を決めた。

警備員から万引の連絡を受け、駆け付けると、万引した高齢者は受け答えから認知症が疑われた。家族に連絡し、穏便に解決した。従業員に認知症の知識があれば、より適切な対応ができると考えた。「お年寄りには長年、お店を利用していただいたお客さま。認知症への無理解から悲しい思いをさせたくない」と百瀬さんは話す。

万引と列車事故、周囲に与える影響を考えると同列ではない。ただ、問われているのは企業が認知症とどう向き合うか。

あなたは認知症とどう向き合いますか？

◆医療機関の取り組み◆



患者の元へ医師急行

●患者の元へ医師急行 順天堂大浦安病院 ラピッドカー導入

東京新聞 9・24

<http://www.tokyo-np.co.jp/article/chiba/20130924/CK2013092402000131.html>

2013年9月24日

順天堂大学医学部付属浦安病院が導入した「ラピッドカー」



順天堂大学医学部付属浦安病院（浦安市）は、重症傷病者のいる救急現場にいち早く医師を派遣する「ラピッドカー」を導入し運用開始した。赤色灯の付いたRV型の乗用車を使用。迅速に高度な救急救命処置や医療活動を施すことで、救命率の向上を図る。ラピッドは「速い」「迅速な」といった意味。ラピッドカーは緊急自動車として登録された車両に医師などが乗って、救急車と同時に救急現場に出動するもので、救命救急センターを中心に全国的に普及している。「ドクターカー」と呼ばれることもある。

出動範囲は浦安市と市川市行徳地区で、医療機関で患者の到着を待つのに比べ、重症傷病者に対し速やかな対応が可能となる。運行時間は平日の午前九時から午後五時まで。救急車とは違い、治療費の負担は発生する。（村上一樹）



◆看護師だからこそその気づき◆

介護の意向を事前に 福井の看護師がノート考案

中日新聞 2013.9.11

終末期医療の指針を事前に書き記しておく事前指定書(事前指示書)や、葬儀や墓の希望を生前に書き記すエンディングノートが注目を集めている。それらをいつ準備するかは難しいが、認知症などになった状態でも自分らしく生きられるように、早い段階で介護の意向や、ケアのヒントになる思い出を記すことを提案する人もいる。

福井市の看護師、里裕一さん(35)は、介護の意向や思い出を書き記す「生きがい架け橋ノート」を作った。認知症の人には、ともすると周囲の人が、それぞれの価値観で世話や介護をし、本人らしさを損ないがちだ。

脳卒中の患者がいる病棟に勤務する里さんは、そうならないよう日々心掛けている。しかし、認知症や脳卒中のため、本人からは十分な情報を聞き出せない。「もう少し情報があれば、もっといい対応ができたかも」と悔しい思いをすることが多々あるという。

「最も大切にすべき『その人らしさ』を尊重しているのだろうか。もしかすると、『生きがい』を奪っているのでは」と自問する。「その人らしさ」を元気なうちに書き留めてもらい、活用できればと考案した。

ノートはA4判、二十四ページ。本人が介護の希望を記入する。食事の準備などの日常生活を今、どうしていて、将来介護が必要になった場合は、どうしたいか、または認知症や寝たきりになったら、どこで誰の介護を受けたいか—といった質問が並ぶ。「今まで一番うれしかったことは」「思い出に残る旅行は」など、これまでの人生を振り返り、書き記すコーナーも設けた。

「思い出は宝。その方に眠る人生の宝を、いかにたくさん引き出せるかどうかが、認知症ケアの神髄」と里さんは説明する。過去の記録から本人の性格、好き嫌いが分かり、本人の満足度が高いケアに結び付けることもできる。自尊心を高め、脳を活性化させる効果が期待される「回想法」への応用も可能だ。

本人の性格、本人と接するコツなどを家族が書くページもある。ノートは四月に完成し、これまで福井県内で希望する二人に渡した。希望者は里さん＝電090(2245)7864＝へ。



関西や関東で有料老人ホームなどを運営するオリックス・リビング(東京)が昨年、全国の四十歳以上の男女千二百三十八人を調査した結果、エンディングノートで家族に具体的な介護の意向を伝えている人は8.3%と、まだ少数派であることが分かった。

家族に何らかの意向を「何も伝えていない」が最多の54.7%で、延命治療の要不要36.2%、葬儀が23.1%、重大病名の告知の要不要が19.4%、墓の形式が13.0%となった(複数回答)。

同社の担当者は「要介護状態や認知症になってからでは、意思疎通が難しくなる。幸せに生きるため、事前に考え、周囲に自分の希望を伝えておくことをお勧めします」と話している。

◆株式会社 C-plan 5つのC◆



concierge

challenge

collaborathion

communication

creative

◆◆医学通信社セミナー◆◆

「医学通信社セミナー（2013 秋）」のご案内

2014 年改定と 2025 年改革を見据えた 医療機関マネジメントの最適化

- 【日 時】** 2013 年 9 月 19 日（木）
講座Ⅰ / 13:00～14:15 講座Ⅱ / 16:00～17:15
講座Ⅲ / 14:30～15:45 講座Ⅳ / 17:30～18:30
- 【会 場】** フクラシア東京ステーション 会議室Ⅴ
東京都千代田区大塚 2-6-1 朝日生命大手町ビル 5F
JR 東京駅、地下鉄大塚駅より地下直結（日本橋口より徒歩 1 分）
- 【定 員】** 先着 130 人
- 【受講料】** 16,000 円（複数名での受講申込みの場合は、14,400 円/名）
- 【申込み方法】** 8 月末日までに裏面にご記入のうえ、FAX で送信ください。

プログラム

講座Ⅰ：「職場の活性化とマネジメントの最適化」



小松大介氏（株式会社メディア取締役）

- 2014 年改定と 2025 年改革を見据えた医療機関マネジメント
- 職場の活性化と生産力：①いかにスタッフのモチベーションを上げて職場を活性化するか、②いかにスタッフを育てるか（指導法、教育・研修制度、人事考課制度）、③管理者を悩ます職場のトラブル解決策、④院内改革の要諦——など。

講座Ⅱ：「～管理職のための～“患者接遇”の指導法」



小山美留子氏（株式会社 C-plan 代表取締役）

- 医療機関マネジメント最適化のための患者接遇
- 効果的な接遇教育の要諦：①スタッフへの接遇教育・指導の指針、②接遇に対する意識向上を定着させる方法、③患者満足につながる患者接遇とは、④間違った患者接遇事例とその指導法、⑤医師への接遇教育——など。

講座Ⅲ：「医療機関の経営立て直しと院内改革の鉄則」



正木義博氏（神奈川県済生会事務部長理事、元・済生会熊本病院院長）

- 2014 年改定と 2025 年改革を見据えた医療機関経営の方向性
- 医療機関経営とマネジメントの鉄則：①いかに医療機関の経営を立て直してきたか、②現状の医療機関経営の何が問題か、③民間企業経営から取り入れるべきこと、④成果を上げる院内改革・業務改善の進め方、⑤人材活用指針——など。

講座Ⅳ：「2014 年改定と 2025 年改革への備え」



川淵孝一氏（東京医科歯科大学大学院教授）

- 医療界の現状をどう捉むか（2025 年の改革シナリオ、社会保障費抑制と規制緩和の推進、特区制度の拡大、TPP の影響、DPC/PDPS の行方など）、②2014 年改定と今後の診療報酬改定をどう予備するか、③2025 年改革に向けて医療機関が考えておくべきこと、準備すべきことは何か——など。

お陰様をもちまして、満席の中、終了することが出来ました。このような機会を

頂戴できました事、心より御礼申し上げます。



株式会社 C-plan 社員一同