Proceeding 講演論文

患者・家族を癒す接遇

—歯科医療がもたらす接遇の「見える化」—

マザーリング&ライフマネジメント研究所
近藤和子（たけなが かずこ）

1 医療接遇の定義

医療にも接遇が求められる時代である．

本来「接遇」とは「応接処遇」（官公庁の職員が仕事上で一般人と対応する）の意味であるが，病院や施設その他で顧客と対応する意味にも広く使われている．

サービス業界の接遇は年々レベルアップし，患者・家族の生活意識も医療の質への期待度も高くなってきている．しかし，医療はサービス業の側面をもってはいるものの，さらにその先に，医療特有の目的と社会的責任がある．したがって，医療接遇を，新規顧客の獲得やリピーターの増加といったマーケティング戦略の視点から考えるだけでは不十分である．

学術的研究成果の上に立ち，「認められたい」「尊重されたい」「関心をもってもらいたい」という人間の基本的ニーズをおさえることが医療接遇の原則なのである．

東京大学医学部附属病院が，「安全・安心・思いやりのある医療」を実現するため，全国に先駆けて接遇向上センターを設立したのは2006年4月のことである．その初代センター長の大内尉義教授（東京大学名誉教授/虎の門病院院長）は医療接遇について次のように述べられている．

「病院が病む人である患者様を『癒す』ことを目的にしている以上，世の中のどの組織よりも接遇に注意が払われてしかるべきである．安心感を与える笑顔，気持ちのよい挨拶，信頼されるきちんとした身だしなみ，言葉や態度は治療効果を高めるためにも必要である．さらに良好なコミュニケーションをとるために『ハート（マインド）』を研鑽し，それを的確に患者・家族に伝える『スキル』を体得することが大切である」と．

つまり，勇気と希望と感動を与える「ハート」と「スキル」が融合して初めて接遇が完成するのである（図1）．

東京大学医学部附属病院 初代接遇向上センター長
大内尉義教授（東京大学名誉教授/虎の門病院院長）の提言

医療の接遇は、ハートを研鑽し、それを的確に
患者・家族に伝えるスキルを体得し、勇気と希望と
感動を与えるハートとスキルが融合
してはじめて接遇が完成する。

図1 東京大学医学部附属病院 初代接遇向上センター長 大内尉義教授の提言

2 接遇の定義の共有化

私は，東京大学医学部附属病院に接遇向上センターが設立されると同時に顧問に就任（2006～2010年）し，マインド醸成のための「ありがとう運動」，スキル向上のための「接遇講座」，社会への広報活動などさまざまなことに取り組んだ．職責を離れたのちは，その実践経験を活かし，多くの医療・介護施設で研修する機会に恵まれ，50カ所以上の施設，100回以上の研修に携わってきている．

そのなかで気づいたのは，施設長，管理職たちが接遇教育に望むニーズ，イメージのばらつきが大きいことである．風紀の乱れを正してほしいという職員の礼儀作法というニーズもあれば，職員のキャリアアップにつながる接遇教育をというニーズもある．そこで私は，「医療職（介護職も医療職であることを強調しつつ）としての多職種連携を推進していくためにも，患者・家族を癒し

ていくためにも，この医療接遇の定義を共有しよう．そのうえで，私たちの接遇は，単なるコミニュケーションスキルの習得にとどまらず，患者・家族の命のQOL向上に寄与するものであるという誇りを大切にしよう」と呼びかけた．一連の研修のなかで，その呼びかけはケア職である受講生に共感をもって受け入れられ，研修効果を上げている．このような体験が，医療に関わる多職種間で「医療接遇に関する定義の共有化」の必要を求める要因である．

歯科医療の領域においても，独自の接遇の要素を重ね，「歯科医療に活かす接遇」を定義し，共通認識を育てることが大切である．

3 医療接遇のよきモデルは歯科

医療における接遇教育は，歯科医療から始まったといっても過言ではなく，医療接遇の最適なモデルのような存在である．予約診療，患者を叱らない診療，アフターケアサービスなど，その接遇努力はすでに1980年代から始められ，長い歴史が積み上げられている．

今や，医療接遇は「単なる付加サービス」への取り組みといったレベルではなく，顧客獲得や収益化にもつながる立派な経営課題としての認識を超えた（そういう側面も医療施設の過当競争の時代では不可欠であるが）課題をもっている．特にアンチエイジング世代の歯科診療には，患者・家族の人生危機としての喪失感に対するケアが必要であり，近年の社会学臨床心理学的研究の進歩とタイアップする必要が迫られ始めているのである．

4 アンチエイジング世代の特徴

アンチエイジングには，明るいイメージがあり，それはとても良いことである．とかく医学学術会の雰囲気が暗く重い印象があるのに対し，アンチエイジング学会の明るい雰囲気は得難いものがある．

そのアンチエイジングの解決策として口腔ケアは欠かせないものである．その効果は，噛む能力の維持，病気の発症予防だけではなく，口腔ケアを受けるために歯科医院に通院する健康習慣（＝他人のケアを受け入れる生き方姿勢）は，いきいきとした人生態度をつくり，全身の老化を遅らせ，認知症予防にも効果が高いのである．つまり，口腔ケアはQOL向上に大きく寄与できるのである．

それでも，アンチエイジング世代の接遇を語るとき，それだけでは足りないのである．

科学者の寺田寅彦氏が言っているとおり，「科学は災害の予知はできても，天災そのものを止めることはできない」のである．私は2010年に夫を亡くした経験から，「知識は立ちあがるための武器にはなったものの，喪失感による心身の症状そのものが起こらないようにすることはできないものだ」ということを痛感したのである．

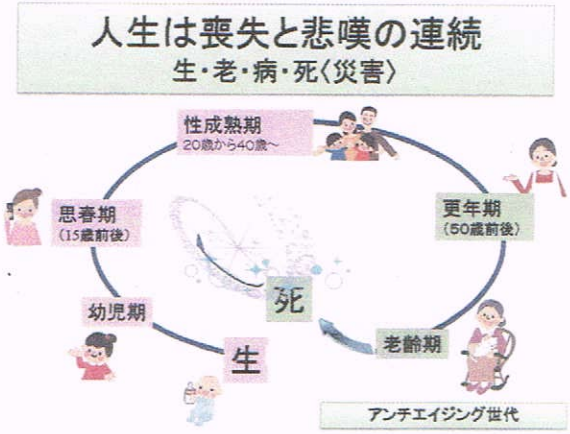


図2　ライフサイクルにおけるアンチエイジング世代の位置

アンチエイジング世代のライフイベントの特徴である“喪失と悲嘆”の側面をはずすことはできないのである（図2）．

5 患者・家族の喪失感に注目した医療の接遇

医療における接遇向上の鍵は，患者・家族の〈喪失感〉に気づき，配慮することである．人生は喪失と悲嘆の連続であるが，とりわけアンチエイジング世代は自分の病気，親密な人の死亡，退職，収入の減少など，身体的，精神的，社会的，経済的喪失を感じることが多くなる（図3，4）．その喪失と悲嘆の感情（グリーフ）に寄り添い，伴走することこそが，良質な接遇につながると考えるのである（図5）．

医療接遇には3つのキーワードがある．それは，患者・家族の喪失と悲嘆に対する「①グリーフケア」，そのための「②エモーショナルサポート（優しさ）」，さらにそれらが適切に作動したときの患者・家族の「③レジリエンス[1]（しなやかな強さ）が育つサポート」であり，これが新たな医療接遇の課題である．

これを証明する一つの例として，総合病院国保旭中央病院緩和ケア病棟における研究の一端をご紹介したい．

「緩和ケア病棟と歯科口腔外科が連携し，口腔ケアを行うシステムの構築とその効果を評価し，緩和ケア病棟での看護ケアの向上を目指す」という目的で行われた研究であるが，その結果で私が注目したのは，口腔内細菌の減少や味覚の改善などの口腔ケア効果のみならず，「付き添っていた家族の52％が積極的に口腔ケアに参加していた」ということである．そしてその考察では「患者家族にとっても口腔ケアの必要性を感じ，ケアに参加

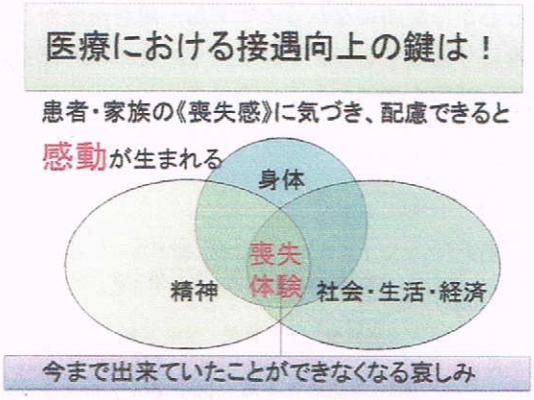
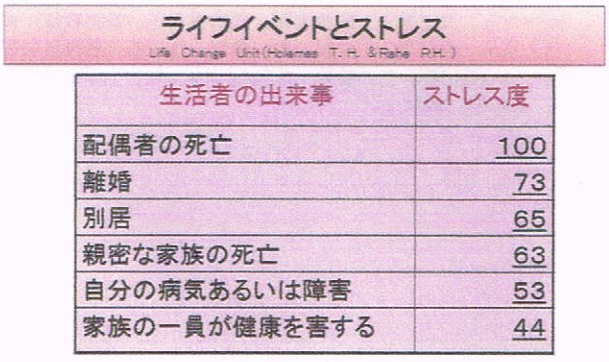


図3　医療における接遇向上の鍵



生活者の出来事	ストレス度
配偶者の死亡	100
離婚	73
別居	65
親密な家族の死亡	63
自分の病気あるいは障害	53
家族の一員が健康を害する	44

1年間に体験した生活上の変化の評点の合計が150点以下なら、翌年に深刻な健康障害の起こる確率は30数%、150～300点なら53%、300点以上なら80%以上である。
下線は更年期の女性が遭遇することの多い出来事
（河野友信、吾郷晋浩編，ストレス診療ハンドブックより）

図4　ライフイベントとストレス

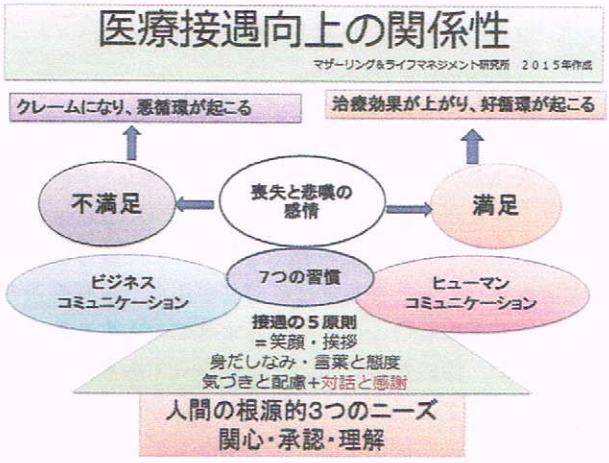


図5　医療接遇向上の関係性

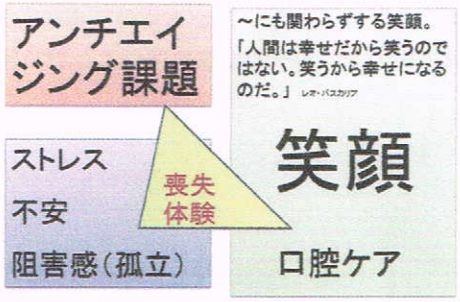


図6　アンチエイジングの課題に寄与できる口腔ケア

する機会が得られ，グリーフケアにつながると考えられる」と述べられている[2]．

一見歯科診療はターミナルの問題からは遠いイメージがあるかもしれない．が，このように「命」の危機にある患者・家族のケアの現場で歯科衛生士が口腔ケアを行うことによるグリーフケア効果は注目したいところである．

6　接遇の「見える化」に努力する

「病院は安心と安全を売っている」というドラッガーの言葉がある．その「安心」を担うのが接遇の役割である．

医療接遇に大切な要素として，①笑顔，②挨拶，③身だしなみ，④言葉と態度，⑤気づきと配慮，という5つがあるが，特に「笑顔」は，最も重要かつ効果的な接遇スキルである．

「笑顔」は，いつでもどんなときでも相手を安心させ，心を開かせることのできるスキルであり，ホスピタリティの根源である．評価の難しい接遇の世界にあって，「笑顔」は，接遇努力のよいバロメーターにもなってくれる．職員の健康的な笑顔は，客観的に見えやすいからである．

バロメーターといえば，早稲田大学大学院商学研究科（ビジネススクール）教授で，有名な経営コンサルタントの遠藤　功氏も，企業経営の“見える化”を提唱している[3]．

「笑顔」はまさに，万国共通の美と健康の象徴であり，歯科医療の意義と成果の“見える化”にほかならない．笑顔にあふれた職場は，人間関係の風通しの良さや，プロ意識の高さまでも表すように感じる．笑顔は即座に印象を高めることができ，効果もてきめんなのである（図6）．

また，私は感染コンサルタント（看護師）柴田　清氏の「総合病院国保旭中央病院」における研究・介入指導による一連の実践経過に注目している．氏は，感染管理における口腔ケアの効力を実証して歯科衛生士の採用数の増につなげ，看護と口腔外科の連携による術前・術後の口腔ケアの重要性を実証し，その実践を論文に表現する指導に取り組んでいる[4]．（詳細については総合病院国保旭中央病院にお問い合わせいただきたい）

このような研究的取り組み，研究成果の発表も，歯科衛生士の役割の高さ，必要性を説得する“見える化”には大切な活動である．

7 笑顔には健康で美しい歯が欠かせない！

笑顔は「付け焼刃」の効かない，日々の生活習慣と適切な歯科医療の賜物であること，年齢とともに歯の健康課題も変化していくこと，そして歯への正しい関心（口腔ケアを定期的に受けることが老年期のQOLの維持向上に欠かせないという歯科健康意識）を一生涯もち続ける大切さを，もっと普及させる必要がある．医療接遇の向上にはもちろんのこと，私たちすべての人生を豊かにするために，歯の健康は欠かせないからである．

いつでも大きな口を開けて笑えるおおらかさ，気持ちの良い笑顔と人間関係をもって，私たちの人生を明るいものにしていきたいものである．

歯並びの美しさや歯の健康が，安心して笑顔になれる自信をもたらしてくれる．適切な歯科医療のおかげで，私たちは虫歯のない歯や美意識を保つことができ，にっこりと心から笑顔になれるのである．歯科医療が私たちの心身に与えるインパクトについて，特に歯科衛生士の主体的な活躍を期待できる口腔ケアの領域拡大と，歯科衛生士たちの多面的な活躍が期待されるのである．

文　献

1) 枝廣淳子：レジリエンスとは何か　何があっても折れないこころ，暮らし，地域，社会をつくる，第1版，東洋経済新報社，東京，2015.
2) 石毛明子，武山喜代枝，守部雅美，田中方士，太田華子，齊藤千恵子，柴田　清：旭中央病院緩和ケア病棟における口腔ケアの効果，第20回記念日本緩和医療学会学術大会抄録集，PO-79，2015.
3) 遠藤　功：見える化―強い企業をつくる「見える」仕組み，第1版，東洋経済新報社，東京，2005.
4) 網中克恵，太田華子，醍醐未来，飯島由希子，飯田政江，齊藤千恵子，中田康一，中村　朗，柴田　清：消化器外科周術期における口腔ケアの効果，第11回日本口腔ケア学会発表資料，01-04，2014.