

# 看護のための社会心理学

## 連載4

# 病院における人間関係づくり（1）

## —患者サービスのポイント—

吉田 道雄  
熊本大学 助教授

### 1. 一億総サービス業の時代

今や、「一億総サービス業」の時代である。産業構造が「重厚長大」から「軽薄短小」へと変化するとともに、あらゆる分野で「サービス」が重要視されはじめた。「JR」や「NTT」なども、民営化に伴ってサービスをモットーに組織改革がすすめられている。サービスの原点は「顧客の満足」である。そして病院でも、患者（顧客）が満足する最高の医療を提供することが期待されている。病院がその「サービス」の程度に応じて評価される時代がやってきたのである。その中でも、看護婦は直接患者と接触することが最も多く、まさに病院サービスの第一線で仕事をしてい

る。したがって、看護婦のサービスの善し悪しが、患者の満足度に大きな影響を与えることになる。ところで、「サービスする」ということは単に患者（顧客）に「媚びへつらう」ことではない。真のサービスは相手の立場を尊重しながら、望ましい「人間関係」を積極的につくり上げていくことで達成される。そうした努力の積み重ねが、質の高い医療サービスを実現する。そういう意味で、「サービス」＝「患者に対する積極的な働きかけ」と考えることができる。それでは、そうした働きかけをうまく実現するためにはどうしたらいいのだろうか。

今回は、「患者サービス」を具体化し、患者との望ましい「人間関係」をつくり上げるために必要なポイントを、日常的な事例を挙

げながら考えてみよう。

## 2. 自分の思ったようには 伝わらない

### 1) 他人のものの見方や考え方は自分 と同じとは限らない

#### 事例 1

いつの頃だったろうか、正確な時期はもちろん分からない。わたしの長男がことばを話しはじめて間もないころのエピソードである。テレビを見ていると、ちょうど天気予報の時間になった。テレビの予報官が言う。「熊本地方、今夜は晴れるでしょう」。これを聞いた子供が、不思議そうな様子でわたしの顔を見た。「お父さん、今夜の夜お日様が出てくるの…？」これを聞いた周りの大人たちが大笑いしたことは言うまでもない。今でこそ、夜の天気予報にはコンピュータを使った「お星様」マークが出るが、その当時は昼夜を問わず、「晴れ」といえば太陽が輝くパネルで表示されていた。「なるほど、この子にはそう思えるのか…」とほほえましく思ったものである。

#### 事例 2

天気予報に関しては、長女についても思い出がある。予報の内容は忘れたが、とにかく「熊本地方、明日の天気は〇〇でしょう…」という予報が聞こえたときのことである。娘がやや不思議そうな顔をして、「お父さんには分かる？」と聞いてきた。一瞬その質問の

意味が理解できなかったが、娘の顔を見直して、「なるほど」と思いあたった。当時の娘にとって、「〇〇でしょう」は、「行くんでしょう？」「したいんでしょう？」「食べるんでしょう？」のように、本人の意思を確認する意味でしか使われていなかったのである。そこで、天気予報のお姉さんが「明日の天気はどうなるの、あなた分かる？」とこちらに向かって聞いていると勘違いしたというわけだ。将来のことを予測する意味の「しょう」を知らなければ、こうした疑問がわいても不思議ではない。

#### 事例 3

今度は長女が小学校1年生になってはじめての夏休みの話である。いつもは子供が先に学校へ出かけるのだが、夏休みになると出勤するわたしを見送ってくれる。ある日、車に乗ろうとしているわたしにアパート4階のわが家から娘が大きな声で、「お父さーん。今日何時に帰るー？」と聞いてきた。朝早くから大声を出すのも気がひけたので、よく見えるように左手を全部ひろげ、右手はVサインで娘にこたえた。もちろん、「7時に帰るよ」と言ったつもりである。ところがこれを見た娘は、「分かった。5時2分ねー」と確認を求めてきたのである。これを聞いてわたしが吹き出してしまったのはいうまでもない。そして仕方なく大声で、「ちがう、ちがう。7時、7時」と言って出かけたのである。

非常にプライベートな事例だが、すべてに共通しているのは、「大人が常識だと思って

いることでも、子供にとって常識とは限らない」、 「同じことばや動作でも、大人と子供の見方はちがう」ということである。いずれも子供の例なので、ほほえましいところもあって、多くの人に、「そんなこともあるだろうな」と思ってもらえるだろう。それではこの、「大人」を「看護婦」に、「子供」を、「患者」に置き換えたらどうだろうか。

「看護婦が常識だと思っていることでも、『患者』にとって常識とは限らない」、 「同じことばや動作でも、看護婦と『患者』の見方はちがう」と言われたとき、これをすんなり受け入れることができるだろうか。

「自分のははっきり伝えたのに、患者が分かってくれない」、 「説明したら、『はい、はい』とちゃんと返事をしたのに、後でそんなつもりで聞いていなかったという。本当に常識がないんだから」と文句を言ったりしてはいないだろうか。子供であれ大人であれ、人はことばや表情、サインなどをとおしてお互いに意思を伝えあうが、その際にどうしてもズレが出てくる。いわゆるコミュニケーション・ギャップである。そして、ズレが起こると、我々はその原因をつい相手のせいにしてしまう。我々は、「自分の考えや意思が思ったとおりに相手に通じるとは限らない」ということを心に留めておくことが必要である。特に、相手が患者の場合は、健康人よりも精神的にも不安定であり、いわゆる常識的なものの見方ばかりをするとは限らない。看護婦が自分たちの常識を中心において行動しているのは、

こうしたズレはますます大きくなるばかりである。

ところで最後のエピソードは、コミュニケーションに際して、「お互い確認すること」がいかに重要かを教えてくれる。わたしのサインに対して、娘が「5時2分?」と言って確かめたために、親と子の判断のズレは解消されたのである。2人ともが、「分かった」とうなずいて終わっていれば、せっかく努力して7時に帰りついたわたしは、娘から約束を守らない父親として非難されただろう。互いに意思を伝え合うときには、自分の考え（意見・常識）が通じたかどうかをきちんと確認する習慣を身につけたいものである。

### 3. 困っている人の立場で考える

#### 1) 何が求められているかをきちんとおさえる

##### 事例 4

しばらく前、山形に出張したときのことである。熊本→羽田→山形へと飛行機を乗り継いで行く予定であった。荷物もあり、熊本空港で羽田から山形への乗継ぎ手続きをしようとしたところ、「山形地方は天候が悪く、現在調査中です」という回答であった。3時過ぎに山形で約束していたため、わたしは少しばかり不安を感じた。そこで、空港からJRに電話したところ、上野から3時間もあれば山形に着くという。そこで、とにもかくにも東京までは行くことにしたのである。東京に

着いてみると、あいにく天候は回復しておらず、まだ天候調査中の状態が続いていた。山形へ出発する定刻15分ほど前になって、「○便は山形空港へ出発しますが、最悪の場合には仙台に降りることもございますのであらかじめご了承ください」というアナウンスが流れた。それを聞いた途端に、わたしは目の前が真っ暗になってしまった。仙台に降ろされでもしたら、とんでもないことになる。あわてて空港の女性職員にたずねた。「仙台に降りてしまうと山形に行くのは大変ですよね?!」「そうですね、地上で行くとかなり遠いですね」。これでわたしの気持ちは決まったのである。「今なら（11時30分ころである）、新幹線でもなんとか行ける。仙台へ行ってしまったら、取り返しがつかない」。それから、すぐさまモノレールに飛び乗って上野駅に駆けつけたのである。ところが、ようやくたどりついた上野駅でわたしの目の前は、先ほど以上に真っ暗になってしまった。なぜなら、「できるだけ早く山形に行きたいんですが…」と聞いたわたしに、駅員がこう言ったのである。「福島から山形は、今の時間は接続が悪いんですよ。少し高くなるけど仙台まで行って、仙山線で山形に行った方が結局早く着きます…」

根っから九州育ちのわたしは、東京と仙台は、東京と福岡くらい離れていると勝手に思い込んでいたのである。ましてや、仙台と山形が1時間程度の距離などということは思ってもみないことであった。そんな客だってい

るのである。空港職員もプロであるなら、「そうですね、地上で行くとかなり遠いですね」ではなく、JRでどのくらいの時間がかかるのかくらいは、ちゃんと伝えて欲しいものである。

つい、事例が長くなってしまった。病院とは状況がちがうので、自分には関係ないと思ってしまうかも知れない。しかしこれに似たような例は、日常いろいろな場面で起こっているのである。看護婦が、自分が知っている事実を伝えさえすれば、それで自分の役目は終わりだと安心していることはないだろうか。患者一人ひとりの立場に立って、患者が求めているものを的確に把握し、患者が安心するような情報を与えることが重要なのである。それを言わなくても規則に違反しているわけではないといった考えでは、十分なサービスをしているとはいえない。そんなことでは、患者からは評価も信頼もされないだろう。

また、この経験はわたしにとってもいい勉強になった。それは、わたし自身の思い込みの問題である。今、空港の女子職員だけを悪者にしたが、考えてみるとわたしも勝手に、「山形と仙台はおそろしく遠い」と決め込んでしまったのである。

大事な用事で行くのである。空港のどこかに、「仙台と山形の地上の距離」をもっと詳しく知っている人がいるにちがいない。それを確かめもせず、いきなりモノレールに乗ったのであるから、文句ばかり言わずに、自分自身も大いに反省すべきなのかも知れないとは、

後で思ったことである。

## 4. いいことでも、TPOを 考えて

### 1) 何でも、やればいいというもの ではない

#### 事例 5

下記の表を見ていただきたい。18個の時間が並んでいる。読者はこれが何の時間かお分かりだろうか。これは数年前、三島から新大阪までの新幹線「こだま号」の中わたしがで体験したことである。「いくらいいことだといっても、むやみにやればいいというものじゃない」というのがヒントである。さあ、いったい何の時間なのだろうか。

ひょっとしたら思いあたる読者がいるかも知れない。答は「こだま号」に乗ったとき、わたしの座席の横を、車内販売員が通り過ぎた時間間隔なのである。「そんなに細かいことがどうしてわかる」と思われるかも知れない。この答は簡単で、実は販売員が来るたびに、ストップウォッチ付きの時計で測ったのである。

表 いいことでも、TPOを考えて

① 3分40秒	② 5分7秒	③ 10分30秒
④ 3分3秒	⑤ 3分36秒	⑥ 6分30秒
⑦ 33秒	⑧ 1分12秒	⑨ 1分6秒
⑩ 6分10秒	⑪ 22秒	⑫ 45秒
⑬ 4分23秒	⑭ 1分17秒	⑮ 3分11秒
⑯ 2分41秒	⑰ 3分48秒	⑱ 2分22秒

駅の階段をかけたのぼると汗がほんのり出てくるような5月下旬のことである。三島駅から乗ったわたしは、席に座ったとたんビールを販売に来たので、大いに喜んだ。すばらしいタイミングではないか。「キューツ」と一気に飲んで、「もう一杯」などと思っていると、すぐにまた車内販売員がやって来た。全くわたしのことを見ていたのではないかとと思うほどである。「すばらしいサービス!!」しかし、機嫌がよかったのはその時までだった。その後は表のとおりである。来るわ来るわ、とにかくひどいときには22秒で別の販売員がわたしの横を通って行くのである。他の多くの乗客も、「いい加減にしてよ」と思っていたはずである。

車内販売員に言わせれば、何度も行くことが、お客様に対するサービスだということなのかも知れない。しかし、何をしてもTPO (Time, Place, Occasion時と所と場合を意味する和製英語) が重要である。タイミングが問題なのである。いくら相手のため、お客様に対するサービスだからといって、こちらの考えをむやみに押しつけては、喜ばれるはずがない。看護においても、「患者のためなんだから」といいながら、相手の立場や状況も考えずに、ひたすら患者に働きかけているようなことはないだろうか。それは決して患者に対するサービスではないのである。へたをすると、患者に苦痛を与えることにもなりかねない。それでは、患者からの信頼も失われてしまうだろう。

ところで、この体験をしたとき、わたしはもう一つのことを考えた。それは、こうして列車の中で絶え間なく販売員を走らせている彼らの上司のことである。その上司は、給料を払っているのだから、部下を働かせられるだけ働かせようと思っているのではないだろうか。そうだとすれば、彼（女）にはリーダーとして合格点を与えるわけにはいかない。通路を通り過ぎて次の車両に移る前に、お客の方を振り向いて、「おじゃましました」と頭を下げたとき、「うるさいな」「ほんとにおじゃまだよ」といった冷たい視線にさらさ

れたらどうだろうか。これでは、誰だって意欲を持って仕事をする気にはならない。こんな状況で仕事をしていると、上司に見つからないところで、一服したり油を売ったりしたくなくてもおかしくない。部下が絶え間なく動いてさえいれば仕事がうまく行っていると思うのはとんだまちがいなのである。ところが、部下を走らせるだけ走らせて自己満足に陥っている上司が、世の中にはけっこういるのである。そんな上司は自分の病院にはいないというのであればこの上なく幸いではあるが…。