



新ひだか町立病院コラム Vol. 54

「感情をのみ込まない働き方」

～医療現場に求められる対応とは～

「そんな言い方しなくても…」

——日々の業務の中で、心に引っかかる場面に出会うことがあります。患者さんやご家族の不安や苛立ちが、時に医療従事者に向けられることもあります。それに対して私たちは「プロだから」と感情を抑えてしまいがちです。

しかし、我慢だけが正解なのでしょうか。

町立病院では、令和7年6月10日に「カスタマーハラスメント研修会」を開催しました。講師を招き、「適切な対応」の大切さを学ぶ機会となりました。



研修では、「記録を残す」「冷静に対応する」など、具体的な対処法が紹介されました。

参加者からは、「接遇の大切さを改めて感じた」との声もあり、日頃からの誠実な対応がトラブル防止に繋がるという意識が高まったようです。

ハラスメントを許さない職場づくりは、“気づき”から始まります。声にならないサインに耳を傾け、支え合える現場を目指したい——そう感じた、学び多き一日でした。

院長のつぶやき

院長の小松です。

令和7年4月1日より、「北海道カスタマーハラスメント防止条例」が施行されました。この条例は、顧客等が従業員に対して行き過ぎた要求や言動、迷惑行為などを行うカスタマーハラスメントを防止するために制定されました。

当院においても、先日、専門の講師をお呼びして「カスタマーハラスメント研修会」を開催しました。医療の世界は単なる商品の売買とは異なり、患者さんの命、そしてご家族の人生そのものに深くかかわる領域です。

そのため、不安や焦りを抱える患者さまやご家族は、病院スタッフとのやりとりの中で、つい語気が荒くなったり、場合によっては感情的になったりすることが多々あります。私たちはこのような状況を理解しつつ、より丁寧でわかりやすい言葉を用いて、患者さんにご家族に寄り添った説明を心がけることの重要性を再認識しました。

患者さんのイライラが高まっているサインを見逃さず、話を傾聴し、言葉がけに気をつけることで気持ちを落ち着かせ（デ・エスカレーション）、お互いの信頼関係を築き上げていきたいと思えます。

今後とも、ご理解・ご協力の程よろしくお願いします。

作成: 新ひだか町立病院

❀ 町立静内病院 0146-42-0181 (代表)

新ひだか町静内緑町4丁目5番1号

❀ 三石国保病院 0146-33-2231 (代表)

新ひだか町三石本町214番地