

しあわせです感謝@虹色天使アート

言葉や文書の最後に「しあわせです感謝®」を
添えると、大きなリフレーミングが起き、
どんな内容でもしあわせな気持ちになります。
誰もが自分らしく過ごせる社会を目指し
この言葉を広めるために事業名にしました。

しあわせです感謝グループ
☎080-5894-3337
info@kunibou.net
https://www.kunibou.net/
お気軽にご連絡ください。久田

患者が語る接遇研修のご案内

従来の接遇マナー研修に違和感を感じていませんか？

私たち患者は『 おも〇〇〇 』ではなく
私たちは『おも〇〇〇 』を求めています



患者の想いが感謝に変わる

ごあいさつ

私は製薬会社勤務時代に管理職に昇進した直後の38歳の時に慢性骨髄性白血病を発病しました。出世の夢が消え去り落ち込んだ後、人材育成という天職と出会い、生存中に最高の研修を提供したいと死をも忘れてスキルアップに取り組みました。お陰様で2001年から現在まで毎日抗がん剤を服用し自分らしく過ごしています。



生かされた命で医療に貢献したい一心で医療における接遇マナー研修を学びましたが患者として違和感を感じ、自らの体験をベースに患者心理と患者として求めるコミュニケーションを講演したところ、口コミだけで全国医療機関から800回以上講演依頼を頂きました。がん患者、薬剤師、そして、製薬会社勤務の経験等の多面的な視点が貴施設のお役に立てると存じます。

研修デザイナー＆ファンタジスタ
慢性骨髄性白血病サバイバー
がんピアサポーター
薬剤師　医療経営士2級
国家資格キャリアコンサルタント
三重大学・名城大学非常勤講師
著書「死ぬまでに読んでおけ」

しあわせです感謝グループ 久田 邦博

経歴

名古屋市生まれ
1986年 名城大学薬学部卒業
　大手製薬会社入社　医薬情報担当者（MR）
2001年 慢性骨髄性白血病発病
2002年 学術研修部門に異動
　MR継続研修、新入社員研修を担当。
　参加型研修プログラム開発に着手　患者講演活動開始
2009年 しゃちほこ薬科設立　薬学生・薬剤師学習グループ（2020年9月現在　1400名在籍）
2010年 名城大学薬学部非常勤講師（継続中）
2012年 三重大学医学部非常勤講師（継続中）
2012年 本社マーケティング部門に異動
　保険薬局における経営課題解決研修ファシリテーター。
　大手企業、薬剤師会での認知症対応、在宅推進研修プログラム開発。
2015年 北里大学薬学部非常勤講師(～2019年)
2016年 本社　キーアカウントマネージャーに異動
　地域包括ケアシステムについての調査を行い地域医療連携推進法人、医療法人、
　保険薬局企業へのコンサルティング業務
2019年 早期退職
　研修デザイナー＆ファンタジスタとして講師活動　保険薬局勤務
2019年 しあわせです感謝　商標登録
2020年 しあわせです感謝グループ設立
2020年 オンラインサロンがんサポ喫茶止まり木　開設

研修の主なポイント

患者の立場から 接遇の真の意味を考える



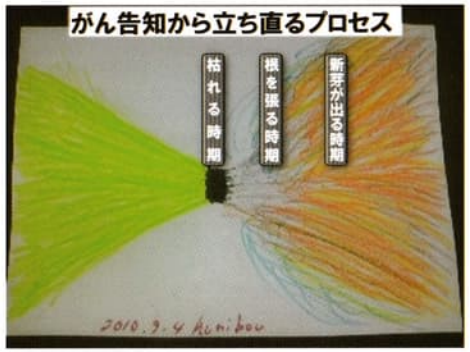
前半は患者心理の変化をお話しします。
後半は患者として求める接遇について
ご提案致します。
患者として感じている医療者が
気付いていない視点や視野に
ついてもお伝えします。



誰もがライフロールを持ちながら
生活しています。それは患者も同様です。
人生役割を意識することにより
患者の喪失体験を共有して頂きます。



ライフロールとトータルペインの関連を
ご紹介するとともに赤裸々な患者心理の
変化の中に表出するトータルペインを
意識して頂きながら研修を進めます。
これにより教科書に書いてあった内容が
実際にどのタイミングで現れるかを
学んでいただけます。



がん告知直後から立ち直るまでの間、
「枯れる時期」「根を張る時期」
「新芽が出る時期」を経験しました。
接遇研修では「枯れる時期」について
お話します。



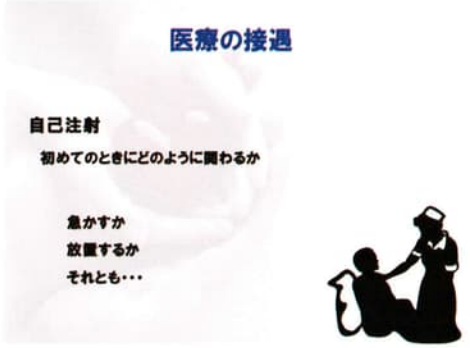
白血病の疑いから始まった心の揺れ動きを
時系列でお話します。
社会的苦痛、スピリチャルペインが
連続的して登場します。



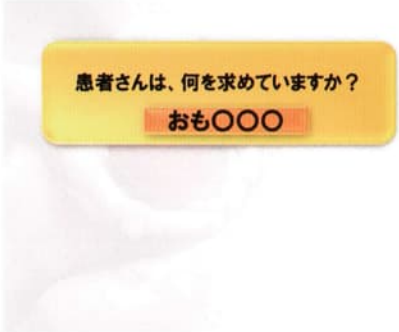
分子標的薬がまだ発売されていない当時の
治療選択は命を懸けた選択でした。
患者としてどのような意思決定をするかを
参加者にも自分事として考えて頂きます。
がんピアサポーターへの相談が増えて
いる事例もご紹介します。



診断名が確定した当日の夫婦の会話は
あまり医療従事者に語られることは
ありません。しかしながら我が家では
がんと就労問題に関する重要な内容を
話し合ったためご紹介します。



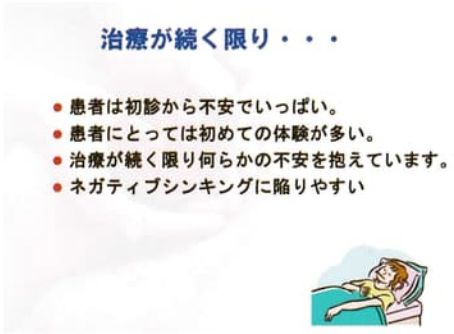
私が初めて自己注射した際の患者心理と
看護師との関わりを事例にし医療現場の
接遇について考えて頂きます。
患者が求めている医療現場での接遇への
より深い理解に繋がります。



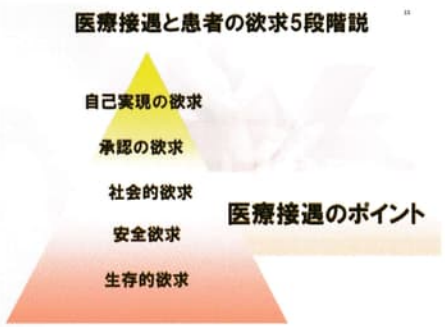
医療はサービス業とよく言われますが
一般的なサービス業とは一線を画すと
私は考えています。そのため一般的な
マナー研修に違和感を感じる医療従事者
が少なくありません。私はこれまでマナー
研修会社の後に呼ばれるケースがほとんど
でした。
その点について触れさせていただきます。

打合せ等により若干の変更がございます。

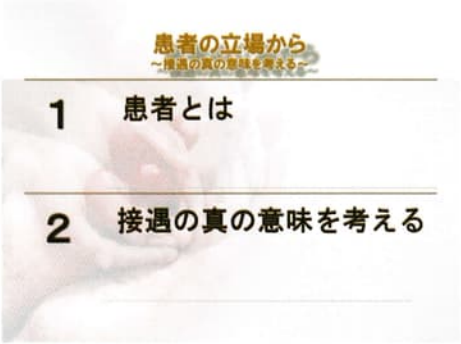
ZOOM等のオンライン研修にも対応しております



患者になると不安に感じることが少なく
ありません。そのためどうしても
ネガティブになりがちです。
ネガティブになりがちな方々と日々接する
にあたっての最も重要なポイントを
ご紹介します。

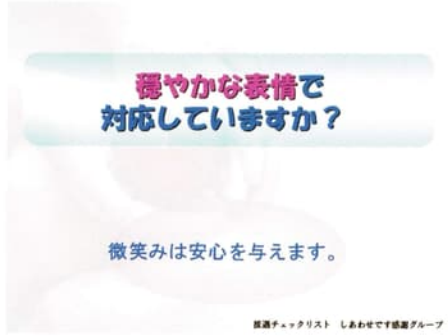


医療接遇は生存的欲求が満たされた後に
続く心理的な安全欲求や社会的欲求
レベルに影響を与えるものと考えて
います。

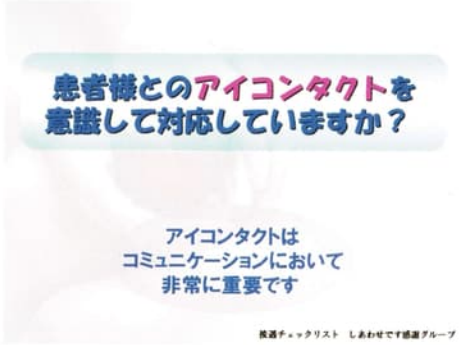


患者が体験していることを再認識して
頂いた上で後半は患者として求める接遇を
いくつかご紹介します。

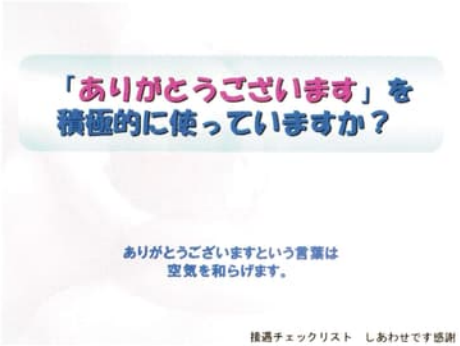
接遇チェックリストは後ろのページに記載しております。
ご自由にご利用ください。出展元を記載して頂けると幸いです。



患者の目に映る医療従事者の表情は
不安な気持ちの開示や質問のしやすさに
影響を与えます。
穏やかな表情をコントールすることが
求められます。



アイコンタクトを意識されていますか？
目は口ほどにモノを言うと言われるように
コミュニケーションにおいて重要です。



ありがとうございますはマジックフレーズ
です。この言葉をより多く使うことが
ポイントとなります。
ありがとうございますを効果的に
使うには重要なことがあります。
それはスタッフ同士がお互い自然に
口に出し合っていることでことです。

地域連携講演会・市民公開講座

人生会議ポスターパロディー版が拡散され、私の命や人生に対する考え方が全国の講義や研修で引用されています。地域連携における多職種向け講演会や市民公開講座でも講演しております。



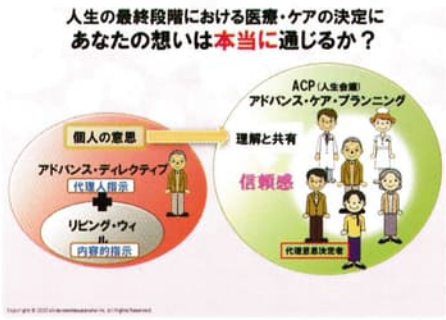
講演の主なポイント
命に限りがあると気づいた時



多職種や市民に向けてはがん告知後の心理の変化について接遇研修の「枯れる時期」の内容に続けて「根を張る時期」についてお話します。死と真剣に向き合うことにより様々な発想が浮かび立ち直っていく過程です。その中でも「死ぬまでは生きている」は生きる力が湧いてきた気づきでした。



「新芽が出る時期」では180度生き方が変わったターニングポイントについてお話します。夢や生きがいが消え生きる力を失いましたが新しい夢や生きがいを見出すことにより前向きに生きられるようになりました。しかも命に限りがあるという意識によりがんになる前よりもがむしゃらになり活動に取り組みました。



夢が叶った頃起きた臨終体験を通して満足な人生の最期を迎える終える方法を悟ることが出来ました。その方法をお話しします。最近は人生会議について触れて欲しいとの要望があり私なりの考えをお伝えしています。

受講者の声

患者の立場から医療者の接し方についての見え方、感じ方を知ることができたため、今後患者さんはどのように受け取られているか考えて接していきたいと思う



「はげまし」ではなく「思いを聴いてほしい」「おもてなし」ではなく「おもいやり」の言葉がささった、相手の立場に立つ、目線を合わせる看護を学んだ



「患者から見て」ということを中心に講演してもらったため、知らなかった考え方や想像でしかなかった患者様の思考を気付くことができた



自分の考えていた接遇の講演とは良い意味で違っており、自身の体験をもとに話してくださったのですんなりと内容を理解することができた



オンラインサロン
「がんサポ喫茶止まり木」

コロナ禍において患者会等の活動が休止となり、たったひとりで不安を抱えているがん患者仲間が少なくないことを知りました。
オンライン研修の移行期だったためZOOMの練習としてオンラインサロンを運営することにしました。ところが数回運営すると「ここに参加することが生きがい」という言葉を聴き私のライフワークとすることにしました。
患者会ではなく喫茶店というコンセプトとしました。参加者主導で好きなことを話し合って頂いています。必要に応じてピアサポートしております。オンラインのため全国からがんサバイバー、医療介護等の支援者にご参加頂いています。
お役に立てることがあればご連絡ください。

がんサポ喫茶止まり木

時間　　：毎週木曜日14時、20時（60分間）
場所　　：ZOOM
席料　　：無料
参加対象：がんサバイバー、支援者
申込み　：Facebook内グループ　がんサポ喫茶止まり木にて
　　イベントURL掲示
　　まずはグループにお入りください。

詳細はこちらをご参照ください
https://www.kunibou.net/gansapo/



お問い合わせ
しあわせです感謝グループ
☎080-5894-3337
info@kunibou.net
担当：久田

接遇チェックリスト

解説はしあわせです感謝グループ　接遇チェックリスト参照
https://www.kunibou.net/checklist/

①玄関から入って見えた患者様を笑顔でお迎えをしていますか？

②待合室の患者様に気配り・目配りしていますか？

③院内で明るいあいさつができていますか？

④笑顔で対応していますか？

⑤返事・うなづきをしっかりおこなっていますか？

⑥患者様とのアイコンタクトを意識して応対していますか？

⑦「ありがとうございます」を積極的に使っていますか？

⑧患者様に対して、命令形、指示形（～してください）ではなく、
依頼形・疑問形（～して頂けますか？・～してもよろしいでしょ うか？）
で話していますか？クッション言葉を使っていますか？
［クッション言葉：「恐れ入りますが」「お手数ですが」
「申し訳ございません」等］

⑨相手のレベルに合わせて、分かりやすい説明をしていますか？

⑩患者様の視線等を意識していますか？

⑪忙しくても普段と同じ対応が出来ていますか？

⑫診察券・保険証やお金の受け渡しは相手の方を向いて
両手で受け取っていますか？

⑬検査への移動の際は、行き方や戻って来た時にどうすれば良いかを
説明されていますか？

⑭処置や検査の前にこれから何をするのかを説明していますか？

⑮処置や検査の終了時に「お疲れ様でした」等の言葉をかけていますか？

⑯「どうぞ、お大事に」は、患者様の方を見ながら言っていますか？

⑰面会者、出入りしている業者に対しても丁寧な対応をしていますか？

⑱おしゃれと身だしなみの違いを意識していますか？

⑲髪が伸びすぎていないですか？

⑳長い髪は束ねていますか？

㉑髪の色は、明るすぎませんか？

㉒アクセサリーは控えていますか？

㉓爪は短く切ってありますか？

㉔濃い化粧になっていませんか？

㉕香水は大丈夫ですか？

㉖顔色は健康的ですか？

㉗ユニフォーム・シューズは、綺麗ですか？



㉘靴下は、おとなしい色ですか？

㉙名札は、見やすい位置に付けていますか？曲がっていませんか？

主な講演先

【行政】名古屋市/名東図書館／北名古屋市／半田市民憲章講演会／大分県　他

【大学】三重大学/山陽小野田市立山口東京理科大学/いわき明星大学/北里大学/金城学院大学/
慶応義塾大学/帝京大学/日本薬科大学/名城大学/立命館大学　他

【大学病院】東京女子医大病院放射線科／東京女子医大附属成人医学センター／
名古屋大学医学部付属病院／藤田医科大学付属病院／坂文種報徳會病院　他

【国立・国立病院機構】：名古屋医療センター／東名古屋病院／豊橋医療センター／長良医療センター／
三重病院／榊原病院/東近江医療センター

【公立病院】青森市民病院／都立駒込病院／飯田市立病院／浜松医療センター／富士宮市立病院／
富士市立中央病院／菊川市立病院／掛川市立総合病院／焼津市立病院／豊橋市民病院薬剤部／知多市民病院／
公立西知多総合病院／豊川市民病院／小牧市民病院薬剤部／名古屋市立城北病院／一宮市民病院／
公立陶生病院／蒲郡市民病院／碧南市立病院／西尾市民病院／岐阜市民病院／県立多治見病院放射線部／
多治見市民病院／飛騨市民病院／町立南伊勢病院／佐賀県医療センター好生館／国東市立病院　他

【医療機関】北海道：釧路赤十字病院　青森県：石巻赤十字病院／湊病院 宮城県：東北労災病院
茨城県：土浦共同病院　千葉県：柏たなか病院 神奈川県：湘南第一病院／日本鋼管病院　新潟県：新潟中央病院
静岡県：聖隷浜松病院／浜松赤十字病院／聖隷沼津病院／藤枝平成記念病院　愛知県：トヨタ記念病院薬剤部／
大雄会総合病院／聖霊病院／知多厚生病院／厚生連昭和病院／江南厚生病院／厚生連愛北病院／厚生連海南病院／
共和病院／東海記念病院／南生協病院薬剤部／第一なるみ病院／名古屋ハートセンター／豊橋ハートセンター／
名古屋徳州会病院／名古屋掖済会病院／犬山中央病院／協立総合病院／成田記念病院／西本病院／相生山病院／
小嶋病院／済衆館病院／上飯田リハビリテーション病院／メイトウホスピタル／富士病院／総合青山病院／三九朗病院／
偕行会城西病院／春日井リハビリテーション病院　岐阜県：博愛会病院／大垣徳州会病院　三重県：国保大王病院／
主体会病院／森栄病院／小渕病院／平田循環器病院／小山田記念温泉病院／村瀬病院／鈴鹿さくら病院
奈良県：平成記念病院 兵庫県：神戸朝日病院／はりま病院　高知県：南国病院 福岡県：萩原中央病院／聖マリア病院
長崎県：光風台病院

【保険薬局】ウェルシア薬局株式会社／クオール株式会社／株式会社スギ薬局／株式会社スギヤマ薬品／
たんぽぽ薬局株式会社／株式会社ファーコス／株式会社ファーマシィ／株式会社富士薬品／株式会社メディカル一光／
薬樹株式会社 他

【学会研究会関連】プライマリー・ケア連合学会認定薬剤師研修会／全国薬剤師・在宅療養支援薬局連絡協議会研修会／
HIP研究会第11回フォーラムランチョンセミナー/東海薬剤師学術大会ランチョンセミナー（'07・'09・'11・'12）／
青森県薬剤師会学術大会ランチョンセミナー2015/／十勝消化器内視鏡リスクマネジメント研究会／
知的生産の技術研究会／日本在宅薬学会2015ワークショップ／日本女性薬剤師会関東ブロック学術大会／
日本病院薬剤師会関東ブロック第45回学術大会教育講演／日本臨床腫瘍薬学会2017市民公開講座／
愛知県薬剤師会市民公開講座／国立病院総合医学会ランチョンセミナー2019／日本ホスピス・在宅ケア研究会in福井

【地域連携会】八事医療連携会／第２１回在宅ケアネットワーク栃木／真雑会／新庄市地域包括セミナー／
高齢者住宅セミナー2014／第4回三重在宅ケア研究会／和歌山在宅緩和ケア会／瀬戸旭地域の緩和ケアを考える会／
第2回三重県認知症サポート医フォローアップ研修

その他、看護協会、介護団体、薬剤師会、等

2021年3月末日現在

しあわせです感謝グループ

https://www.kunibou.net/

費用目安　交通費は原則、名古屋市起点となります。
打合せはお電話、ZOOM等でお願いします。

講演（90分まで）講師料￥100,000円～　（交通費別）

- **接遇研修は講演となります。**
- **教育関係、公的な機関等はご予算に可能限り応じます**
- **ZOOM等のオンライン研修にも対応しております**

研修（3時間まで）研修デザイン料＆講師料　￥200,000円～（交通費別）
研修（6時間まで）研修デザイン料＆講師料　￥300,000円～（交通費別）
課題を伺ったうえで研修プログラムをデザインしファシリテーション致します。

プレゼンテーションコーチング　3万円/１時間（消費税、交通費別）
セルフイメージコーチング　3万円/１時間（消費税、交通費別）

ZOOMによる講演・研修・コーチングもご相談ください。
他のオンラインツールも対応可です。

お問い合わせ　窓口：久田邦博

ご予算も含めてお気軽にご相談ください

080-5894-3337

メール　info@kunibou.net

HP　https://www.kunibou.net/