

周産期領域におけるホスピタリティの可能性

座長；森 恵美

千葉大学大学院看護学研究科教授

演者；伴 照代

株式会社ブライトン代表取締役社長

座長略歴

森 恵美 （もり えみ）

現職：千葉大学大学院看護学研究科教授（リプロダクティブヘルス看護学領域）
千葉大学副理事

1981年 3月	千葉大学看護学部卒業
4月	総合母子保健センター付属愛育病院産婦人科病棟 助産師 4階病棟主任
1989年 3月	千葉大学大学院看護学研究科看護学専攻（修士課程）修了
1989年 4月	日本赤十字看護大学助手採用、講師昇任（1991.4.1より）
1993年 4月	千葉大学看護学部助教授
1994年 3月	博士（医学）を取得（山形大学）
2000年 4月	千葉大学看護学部 教授 昇任
2007年 4月	国立大学法人千葉大学看護学部長・看護学研究科長（2009.3.31まで）
2009年 4月	国立大学法人千葉大学大学院看護学研究科 教授に配置換 （現職）
2014年 4月	千葉大学副理事（両立支援、男女共同参画推進担当）（現職） 千葉大学男女共同参画部門長（旧：両立支援企画室長）（現職）

専門分野：母性看護学、不妊看護学、助産師教育

周産期領域におけるホスピタリティの可能性

株式会社ブライトン代表取締役社長
伴 照代

「ホスピタリティ」とは、自分の目の前にいる方が、いま何を欲しているか心を尽くして考えること。気持ちの在り方そのものを言います。

私たちバースコンシェルジュは医療現場ホスピタリティの専門職です。産婦人科・生殖医療科・小児科でホスピタリティを見える化し、患者様が安心して通える場所になるよう、現場を構成する様々な職種の方と患者様を繋ぐ役割を担っています。

患者様が病院・クリニックに望んでいるのはホテルのようなサービスではありません。患者様は病院に「出産」や「治療」のために来られています。そこには色々な不安が伴います。自身の体調に対する不安、治療に対する不安、医療システムがよくわからない不安。「わざわざ聞くまでもないけどちょっと気になる」というような些細な不安にも応えてもらえる、そしていつでも変わらず自分を受け入れてくれる、そのような安心感を患者様は病院に望んでいます。私たちは医療者、患者様双方向のコミュニケーションの中でいかに安心して信頼をしていただくか、そのことによりいかに満足度を高め病院・クリニックへのリピートへとつなげるか、それらを念頭におきながら、日々守るべきルールと医療安全を大前提に、患者様に向き合い寄り添っています。

今回、弊社バースコンシェルジュが日々医療現場で積み重ねている、ホスピタリティの様々な事例をご紹介します。喜ばれたこと、お叱り、哀しみ、日本人に限らず外国人の方も含めた、これらのホスピタリティ・寄り添い事例をぜひ各現場にお持ち帰りいただき、明日からの患者様対応のヒントにさせていただければ幸いです。

演者略歴

伴 照代 (ばん てるよ)

現職：株式会社ブライトン代表取締役社長

大学卒業後、国内大手航空会社へ入社。客室乗務員として約9年間乗務。

自身の出産、産後の経験から妊娠出産に関わる医療施設、ケア施設の重要性を痛感。韓国の「産後調理院」を視察し「日本にも産後ケア施設を実現する」と決意した。まずはできることから、産後ケアサロンを運営。数々の親子イベントを企画し、産婦人科母親学級運営などにも携わった。伴の活動を知った産婦人科医師からの依頼により、伴は院内で、医療従事者でも事務職でもない立場で妊娠中から産後ケアまでサポートする仕組みを構築、「バースコンシェルジュ」と名付けた。

2015年株式会社ブライトンを設立、多くのバースコンシェルジュを育てる。バースコンシェルジュは元客室乗務員という経験を生かし、院内での「新しい立ち位置だからこそできるホスピタリティ」を多く作り出した。バースコンシェルジュの役割に重要性を感じた医療従事者の口コミにより、現在その活躍の場は広がっている。バースコンシェルジュたちは現場で患者様に向き合い、寄り添い、ホスピタリティの窓口として言葉がけや対応テクニックを駆使、さらにそのスキルをブラッシュアップさせるため、チームとして日々研鑽を積んでいる。

ブライトンではそのノウハウをより多くの医療従事者に伝えていくため、2019年「BCラボ」を発足し、バースコンシェルジュノウハウを全国に普及し始めている。

業務委託：愛育病院、杉山産婦人科、けい産婦人科クリニック、ファティリティッククリニック東京

各種セミナー：愛育病院、葛飾赤十字産院、東京オパグループ、メディカ出版、日本助産師会

BCラボ：けい産婦人科クリニック