

特集

避けたい、でも避けてはとおれない!?

苦情・トラブル対応の技術を磨く

座談会 こんなときどうする!?

ベテラン保健師による 苦情・トラブルケース検討会

中板育美(司会)・遠藤厚子・大槻真美子・鱒淵清子

対立から信頼を生む メディエーションという考え方 中西淑美

事例から学ぶ医療メディエーション 現場のトラブル解決へむけて 中西淑美

クレームから生活支援へ 苦情を活かすためのガイドライン整備の取り組み

柳澤尚代・吉本照子・波田野房枝

編集後記

●先日、車を運転中、急にカーナビが動かなくなりました。すると、運転することに不安を覚えました。目的地までの道のりを確実に誘導してくれるカーナビの恩恵に日常的に浸っていたため、自分で方向を選択する判断に戸惑いがあったのです。「携帯電話の電池が切れると気が気でない」という若者をテレビでみたことがあります、似ている感覚かもしれません。IT機器の普及は、時間の短縮など様々な効率化をもたらしましたが、人間が本来もっている機能を鈍化させてしまった側面もあるような気がしてなりません。

本特集では、ITを活用した保健活動事例を紹介しましたが、忘れてならないのは、あくまでもITはツールの1つであり、それだけで万全ではないということ。特定保健指導においても、健診データの分析、メールやテレビ電話を使った継続支援などITの力が期待されていますが、最終的にはやはり対人支援が鍵を握っていることでしょう。

テクノロジーによる音声メッセージがなくても、前を見据えれば、そこには標識があり、その先には確実に道が続いているはず。本年もアナログ的思考を大切に、安全運転で編集作業に励む所存です。弊誌のご愛顧、宜しく願います。(和田)

●上野の国立西洋美術館でムンク展が開催されています。ムンクといえば「叫び」が有名ですが、彼はほかにも素晴らしい作品をたくさん描いています。私のオススメは「思春期」という絵(今回は残念ながら来ないようです)。黒髪のかわいらしい少女がベッドに腰掛けている裸体画なんです。壁に伸びる影がとても強調して描かれているんですね。その影はモデル本人の心の暗い部分を表しているともみえるし、画家が自分を投影したものともみえます。思春期は精神的にも社会的にも不安定な時期、この影もその比喩なのかもしれません。それとも、当時のモデルはたいい売春婦だったので、そのような背景にも関係しているのかもしれませんが。または、ムンクは女性にトラウマがあるようなので、少女のなかに芽ばえた女性性に対する、画家自身の恐れと憧れを描いたのかもしれません。

絵画というのはかくも自由に解釈が可能なもので、しかも正解なんてないというのがおもしろいところです。人間観察に似ていますが、人と違ってどう解釈しようが怒らないのが絵画のいいところ。みなさんも、疲れたときは美術館へ足を運んでみませんか。思いがけない出会いが待っているかもしれません。(栗原)

保健師ジャーナル 第64巻1号 2008年1月10日発行(毎月1回10日発行)

Published by IGAKU-SHOIN Ltd, 1-28-23 Hongo, Bunkyo-ku, Tokyo ©2008, Printed in Japan

1部定価1,365円(本体1,300円+税5%) 2008年々ぎめ予約購読料15,000円(税込、送料弊社負担)

発行 株式会社 医学書院 代表者 金原 優 〒113-8719 東京都文京区本郷1-28-23 販売部(03)3817-5657 社内案内(03)3817-5600

保健師ジャーナル編集室(03)3817-5774 電子メールアドレス hokenshi@igaku-shoin.co.jp 担当/和田・栗原・安部

本誌に掲載する著作物の複製権・翻訳権・上映権・譲渡権・公衆送信権(送信可能化権を含む)は(株)医学書院が保有します。

JCLS (株)日本著作出版権管理システム委託出版物

本誌の無断複写は著作権法上での例外を除き禁じられています。複写される場合は、そのつど事前に(株)日本著作出版権管理システム(電話03-3817-5670、FAX03-3815-8199)の承諾を得てください。1348-8333/08/¥250/論文/JCLSが本誌の頁表記に並んで記されているのは、1論文1回複写につき250円を要することを明示したものです。表示のない論文などにも適用されます。JCLS宛にご連絡いただく際には、筆頭著者名・論文名と併せて本表示をご提示くださるようお願いいたします。