



## 記念日反応とは

### ～ ホスピタリティに役立つグリーフケアの知識 ～

暑い日が続きます。皆さまは今年のお盆をどのように過ごされたでしょうか。

お盆は、亡くなった人に想いを馳せる季節です。夏休みに祖父母から亡くなったご先祖さまの話を聞いたという思い出がある方もいらっしゃるでしょう。8月15日は終戦の日でもあります。

親族を亡くし、死別から何年も経って普段は何事もなかったかのようにふるまえている人でも、お盆が近づいてくると当時のことを頻繁に思い出したり、どこか落ち着かない気持ちになったりすることがあります。

こうした現象を表す言葉として、「記念日反応（アニバーサリー反応）」があります。お盆や命日など、亡くなった人と自分にとって特別な意味をもつ日（記念日・アニバーサリー）が近づくと、死別直後のような気持ちがよみがえることを表した言葉です。日にちに対してだけでなく、場所や言葉に対しても似たような反応が生じます。病院で大切な人を亡くした経験のある人は、病院に行くだけで緊張し気持ちが疲れることがあります。がんなどの病気で家族を亡くした人の中には、その病名を目にするだけで体がこわばるという人もいます。人は、大切な人との死別を思い出させるような季節や場所、言葉に接すると、どこか不安定になる傾向があるのです。

お盆など多くの人にとって節目になるような日の前後には「普段より心身が不安定な状態な人が多い」という傾向を念頭に置いておくとよいでしょう。

う。職場の朝礼などで「お盆が近づいてきているので、大切な人を亡くした経験のある方は不安定な気持ちになりがちです。普段よりゆったりとした気持ちでお客さまに接するようにしましょう」などとアナウンスし、同僚と意識を共有しておく、思わぬトラブルを予防することができます。

災害発生日も同様です。大きな震災があった地域では、その日が近づいてくるとどこか落ち着かない気持ちになる方が多いようです。皆さまが接遇を担当されている地域で、過去にあった大きな災害や事件があった日付はご存じでしょうか。異動や引越して把握されていない方も多いと思うので、確認し周知していただければと思います。

これからの季節で記念日反応が起こりがちな日として、秋のお彼岸（2025年は9月20日（土）～9月26日（金））や、年末年始が挙げられます。配偶者を亡くした方は、いい夫婦の日（11月22日）にも寂しさを覚えることがあるようです。

「記念日反応」はグリーフケア（遺族支援）の世界ではよく知られている概念です。不安定な心情になっているときに受けた接遇は、普段より深く深くお客さまの印象に残ります。皆さまのホスピタリティを支える知識の一つとして、記念日反応についても知っていただければと思います。

（一般社団法人日本グリーフケアギフト協会

代表理事 加藤美千代）

## 試験導入団体のご紹介 ～東京慈恵会医科大学附属病院 放射線部（技師部門）～

社会人ホスピタリティ検定試験【実践】を推奨試験として導入している東京慈恵会医科大学附属病院 放射線部。日々患者さんと接する中でのホスピタリティの考え方や、人材育成の取組みについて、診療放射線技師で放射線部技師長の平川英滋様、大谷奈巳様にうかがいました。

### Q 貴院では、どのような人材を求めていますか。

慈恵医大では、「病気を診ずして病人を診よ」を建学の精神として掲げています。これは、創設者の高木兼寛先生が目指した「医学的力量のみならず、人間的力量をも兼備した医師の養成」を志したものです。この志は慈恵医大で働く教職員に浸透しており、「すべては患者さんのために」という考えで日々業務に努めています。慈恵医大では、この志に共感する人材を求めています。

### Q これまで社会人ホスピタリティ【実践】を47名の方が受験されていますが、当試験を導入されるようになった背景として、どのような課題や目的がありましたか。

検定試験の取組みは、2017年から行ってきました。きっかけは、患者満足度向上をテーマにした勉強会で「ホスピタリティ」をテーマに取り上げたことでした。我々診療放射線技師の業務内容は、看護師や理学療法士などと比較して、患者さんと接する時間が短い業務が多いのが特徴です。患者さんとの短い時間の中でポテンシャルの高いホスピタリティを発揮することを目的に色々と検討しました。その中で、ホスピタリティに関する検定試験があることを知り、皆で同検定試験の合格を目指しました。

### Q 受験されている方は主にどのような方々でしょうか。

検定試験の受験は、放射線部で働くすべての診療放射線技師を対象に推奨しています。新入職員をはじめ、人事異動で配属された職員も対象としており、また、週2回程度勤務している大学院在学中の臨時職員にも受験を勧めています。

私たちは技術職ですが、専門知識を身につけることは当然のこととして、まずは患者さんとの接し方を学ぶことが大切です。その「入口」の一つとして、ホスピタリティについて理解が深まる同試験を活用しています。



【東京慈恵会医科大学附属病院】

### Q 試験の感想や反響などがありますか。また、多忙な医療現場でどのようにして検定試験に取り組まれているのでしょうか。

受験者の多くは書籍を中心に勉強に取り組んでいます。勉強期間は1ヵ月から2ヵ月かけて隙間時間に勉強している職員が多いです。試験後の感想で多いのは、試験問題が想像よりも難しかったということです。合格した者の多くは、試験を受けたことで新しい知識を吸収できたと前向きに考えているようです。

### Q ホスピタリティの考え方について、どのように捉えていますか。また、患者さまやご家族とのコミュニケーションで、心がけていることはありますか。

当部では、「すべては患者さんの笑顔のために進化し続ける放射線部を構築する」をビジョンに掲げています。放射線医療を通じて、患者さんに対してホスピタリティを発揮することを念頭に置きながら業務に取り組んでいます。患者さんと接する時間が短いからこそ、ファーストセッション

で印象を良くするところから始めないと、その後のすべての診療が悪く映ってしまいます。職員には、廊下に出た瞬間から笑顔でいるようにするなど、常に人に見られているという意識をもつよう指導しています。

患者さんのご家族に対しても丁寧に接することを心がけており、お子さんの付き添いで来られるご両親や、ご高齢の患者さんに付き添って来られるご家族などに対し、診療参加型の対応を心がけています。放射線の検査は被ばくの観点から密室性の高い検査がほとんどであり、部屋の中の様子が見えないことで不安を感じるご家族もいらっしゃいます。そのような不安を取り除くためにも、可能な範囲で撮影時の様子がわかるように対応することを心がけています。

**Q 検定試験の推奨以外に、人材育成として、どのような教育を実施していますか。**

慈恵医大では、自己啓発支援の一貫として職員の能力開発向上を図ることを目的として、通信教育講座の受講や公開講座への参加を推奨するとともに、その費用の一部援助を行っています。職員はこの制度を活用して自己研鑽を図り、人間的力量の向上に努めています。

また、当部においても個別に、個人の研究活動支援を目的として金銭的補助を行っています。この金銭的補助を受けるには、社会人ホスピタリティ検定試験「実践」の合格を必要条件としています。

**Q 職場内での体制づくりや、チームワーク向上のために、力を入れていること、工夫されていることはありますか。**

チームワークを高めるために、お互いのコミュニケーションを活発にすることを心がけています。当部の中でも3つのグループに分かれています。多くのメンバーと知り合えるよう毎年ローテーションを行っています。日頃の業務では、部内だけでなく、他の部署間と助け合うこともしており、忙しい部署に人員が渡るよう、システムを使って連携しています。どの部署も「患者を待たせたくない」という共通認識があり、自発的にやりとりを重ねてお互いに支え合っています。

また、当部では、サブテーマとして「明るく楽しく働ける職場環境から 未来に活躍する診療放射線技師を育成し 患者ファーストの医療を実践



【平川英滋様、大谷奈巳様】

する」という方針を掲げています。患者さんを大切にするのはもちろんのこと、働く職員に対しても丁寧に接することを心がけています。職員に心のゆとりができることで、患者さんにも丁寧に対応できるようになるからです。職員のワークライフバランスについて、担当役職者が個人の要望を確認しながら適宜対応しています。

**Q 今後の取り組みや展望として、強化していきたい点や改善していきたい点がありますか。**

女性活躍推進の一環として、女性管理職を増やしていくことを目指しています。慈恵医大には本院を含め4つの関連病院があり、診療放射線技師は全体で現在159名在籍していますが、男女比は6:4で女性が年々増加しています。しかし、管理職は10名全員が男性であり、その下の係長においても女性は1名となっています。現場ではマンモグラフィや乳腺超音波検査など、女性技師が活躍する場面は多く、だからこそ現場を率いる女性の管理職も求められている状況です。

今年度からは、女性活躍推進を目的とした4機関合同のワーキンググループも立ち上げました。リーダーには現在唯一の女性係長を抜擢し、メンバーもそれぞれの病院から女性技師を選出し8名体制でスタートしています。女性活躍推進に力を入れている関連企業に見学に行くなど、業務改善や組織改革に向けた活動を進めています。

ワーキンググループのネーミングは「ダイバーシティ・インクルージョン推進ワーキンググループ(D&I推進WG)」と定めています。女性だけではなく、男性も含めて多様性を重視した活動を行っていく予定です。

—ありがとうございました。

# 「グリーフケア・リテラシー検定試験」 好評実施中

(監修：一般社団法人日本グリーフケアギフト協会)

※試験の詳細につきましては、日本ホスピタリティ検定協会のウェブサイト等でご確認ください。

## 〈関連書籍のご案内〉

### 『グリーフケア・リテラシー検定試験 公式テキスト&問題集』

一般社団法人日本グリーフケアギフト協会 編

●A5判・284頁 ●定価：2,200円(税込)

好評発売中



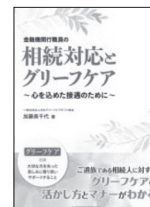
ご遺族など様々な「喪失」に直面するお客様への接遇対応について、基本知識を習得し、気遣いと心遣いを身につける。グリーフケア・リテラシーを体系的に学ぶ参考書。付属の確認問題により、試験対策が可能。

### 『相続対応とグリーフケア ～心を込めた接遇のために～』

加藤美千代 著

●A5判・152頁 ●定価：1,650円(税込)

好評発売中



金融機関行職員ののための、相続手続対応におけるグリーフケアの活かし方を整理した実務書。態度での弔意の示し方、言葉の選び方、わかりやすい説明の仕方を具体的に例示。ご遺族の複雑な心理状態を実例で理解し、ご遺族の心に残る接遇対応の流れを学ぶ。図解、イラスト入り。

## < お知らせ >

### 〔2025年10月実施〕全国一斉方式による検定試験のご案内

| 実施種目               | 実施日程                      | 願書受付期間             | 出題形式             | 試験時間                  | 合格基準             | 受験料            |
|--------------------|---------------------------|--------------------|------------------|-----------------------|------------------|----------------|
| 社会人ホスピタリティ<br>【実践】 | 第9回<br>2025年<br>10月26日(日) | 2025年<br>8月18日(月)  | 四答択一<br>50問(各2点) | 13:30～15:30<br>(120分) | 100点満点中<br>70点以上 | 6,600円<br>(税込) |
| 社会人ホスピタリティ<br>【基本】 |                           | ～<br>9月3日(水)<br>必着 | 三答択一<br>50問(各2点) | 10:00～11:30<br>(90分)  |                  | 4,950円<br>(税込) |

※全国の設置会場にて、同一日時にてペーパーベースにて一斉に実施いたします。

### 〔随時実施〕CBT方式による検定試験のご案内

| 実施種目               | 実施日程                                       | 申込日程                                        | 出題形式             | 試験時間 | 合格基準             | 受験料            |
|--------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------|------|------------------|----------------|
| 社会人ホスピタリティ<br>【実践】 | 2025年<br>5月1日(木)<br>～<br>2026年<br>3月31日(火) | 2025年<br>4月28日(月)<br>～<br>2026年<br>3月28日(土) | 四答択一<br>50問(各2点) | 120分 | 100点満点中<br>70点以上 | 6,600円<br>(税込) |
| 社会人ホスピタリティ<br>【基本】 |                                            |                                             | 三答択一<br>50問(各2点) | 90分  |                  | 4,950円<br>(税込) |
| 共生社会<br>コミュニケーション  |                                            |                                             | 三答択一<br>50問(各2点) | 60分  |                  | 4,950円<br>(税込) |
| グリーフケア・リテラシー       |                                            |                                             | 三答択一<br>50問(各2点) | 60分  |                  | 4,950円<br>(税込) |

※株式会社CBTソリューションズの試験システムおよびテストセンターにて実施いたします。  
※上記検定試験のお問い合わせ、お申込みについては、以下ホームページをご参照、または日本ホスピタリティ検定協会 事務局までご連絡ください。

日本ホスピタリティ検定協会 <https://japan-hospitality.jp> 事務局 (電話 (03)3267-4817)

