



ハロウィンのかぼちゃをバックに、魔女やコウモリが空を飛んでいます。

黒猫やおばけも登場するちょっぴり恐くて楽しい今月号の表紙です。

秋の空を星がキラキラ輝いています。

1才と3才の姉妹の子育て中の女性に描いて頂きました。

料理とパン、お菓子作りが大好きと伺いました。

秋は、さつまいものケーキを作って娘さんと過ごすそうです。優しい素敵なママです。

秋のほっこり感あふれる素敵な表紙をありがとうございました。

院長はじめスタッフ一同より感謝致します。



医療法人 優慶誠会

豊郷たちかわ皮膚科クリニック*



2013年流行語大賞がチラホラ囁かれる季節になりました。ある事情通曰く現時点では「今でしょ！！」が一番人気だとか。しかし現在猛追撃しているのか「お・も・て・な・し」だそうです。東京オリンピックが決定したと今が旬であることも手伝って「お・も・て・な・し」は強力なライバルであることは必至でしょう。林先生は、昔も今も相当苦勞して現在の地位を築いたのでしょうから個人的には大賞をとって欲しいと思っていますが、結果はいかに・・・。

話は変って皆様は「おもてなし」という言葉から何を連想しますか。例えば礼儀、笑顔、満足、ゆったり、ゆっくり、きめ細かい、くつろぎ、といった事を想像することは難しくないと思いますがどうでしょう。

先日、私は職員に「おもてなし」という言葉からどんなシチュエーションや情景を思い浮かべるかたずねました。すると、ある職員は旅行先で泊った旅館で思いがけない極上のサービスを受けた事を話してくれました。もちろん、この事は何年も経った今でも記憶の引き出しから直ちに出てくる位、インパクトがあったのだからそれを提供した旅館の人は素晴らしい「おもてなし」をした事に違いありません。先に挙げた「おもてなし」から連想される事と旅館での出来事は比較的繋がり易い事のように思います。言いかえれば旅行という非日常の時間の中で受けた極上のサービスを、その職員は「もてなされた」と感じ良い記憶として刻む事が出来たのでしょう。

では、こんな「おもてなし」はいかがでしょうか。今や世界が注目するまでに有名になった新幹線乗車前の車内清掃。皆様も一度は目や耳にした事があるかと思います。列車が到着すると袋を持って入り口に立ち、降りる客からゴミを受け取る。次に袋を持って車内のゴミを集め椅子を正しい位置に戻す。全てのテーブルを拭いて、ガラスが汚れていたら別の布で拭く。背もたれのクロスを取り替え床を拭き最後に網棚に荷物が無いかチェックして終了。これを停車時間の7分間で1輛を1人で行います。椅子は100席以上あるそうです。

これだけの作業を一糸乱れず、流れる様に行い、次に乗車する客に提供する。これも極上の「おもてなし」だとは思いませんか。外国には列車運行中に清掃を行う鉄道会社もあるそうです。つまり、私が思うに最高の「おもてなし」とは状況に応じた最高の顧客満足度のことではないでしょうか。

当クリニックでは一日の来院患者様の数からどうしてもお一人様に院長が10分以上おかけ出来ることは困難です。(150~200人以上/1日)。

その為に必要となってくるのが看護師をはじめ、事務員も含めたスタッフの力です。従って当クリニックでは、看護師に広く深い知識を要求します。例えば患者様から問診をとり

カルテにまとめる能力、検体のサンプリング等、次に何をすべきか何が必要かを考える能力を求めます。

又、事務には受付で患者様との対応をしながら電話があればそれもこなす。更に検査だけなのか処置が必要な患者様なのかを把握し、各診察室に振り分ける等、迅速な対応が必要です。動もすれば、事務は直接的に医療行為に携わらないため、チーム医療から疎外感を受けたり、事務員自身も参画している事から疎くなる人もいます。しかしながら私達の事務員は、正確さや迅速さは他に劣ることはないと思っています。

しかし、私は患者様にまだまだご満足頂いているとは思っていません。やりたい事や改善したい事は山積みです。しかし、これら問題点を改善していく事を怠る気はない事も事実です。

「おもてなし」の仕方は様々です。そのシチュエーションによって顧客が何を要求しているかを知り対応することなのだと思います。

院長・拝