



内科・胃腸科・呼吸器科・放射線科

# ゆとりが丘クリニック 便り

〒020-0638 岩手県滝沢市土沢541番地

TEL 019-699-1122 / FAX 019-699-1121

平成30年9月22日(2018) 第0064号



## 『サービス』

院長メモ

「お客様、ご出発の時間ではありませんか？」フロントからの突然の電話で目が覚めた。枕元の時計を見ればすでにホテルを出る予定の時間をとっくに過ぎている。慌ててあちこちに散らかった私物をカバンに詰めて部屋を出た。

研修医を終えて大学に戻って間もないころ、東京で開かれる学会というものに初めて出てみようと思い、会場近くのカタカナ文字の全く身に似つかわしくない高級ホテルに宿泊した時のことである。フロントに駆け降りると既に玄関にタクシーが用意されていて、ドアマンが東京駅まで首都高速を使って急いでくれるよう言付けていてくれた。私はこうして朝一番の東北新幹線に間に合い、その日の出張先であった北上済生会病院の業務時間に遅れることなく滑り込んだ。帰りの新幹線の中で、どうしホテル側はこれほどまでに私の事情を知っていたのだろうか？と考えた。前日フロントで受付をした時に、“学会帰りで、明日朝から仕事がある”と少々雑談したことしか思い浮かばない。たったそれだけの会話で、寝坊した私のような若輩者にまで、ホテル側が取ってくれた対応がそれだった。後日、ホテルにお礼の電話を入れたが、徹底したホテルサービスの奥深さを知った。

偶然にもその学会前日に、上司に連れていかれたいわゆる高級寿司店(?)。カウンタ一越しに私達客に寿司を握る傍ら、まだ幼い顔立ちの残る弟子を怒りつける店主。全く旨いとは思えなかったし、この店にもう来ることは無いだろうな、と思った。

一流のサービスは相手に寄らず、サービスを気付かれることなく送り手と受け手の微妙なバランスの上に立ちながら、結果として充実した内容を提供するものなのだろう。例えば我々のようなクリニックは、提供する内容こそ異なるがれっきとしたサービス業である、と私は思っていて当院スタッフにいつもそう話している。当然医療を提供する側と受ける側には毅然としたルールがあるし、サービスを提供する我々も医療職としてのプライドを保たなければ、結局相手に対しても失礼なサービスを提供することになる。だからこそサービスにはそれ自体に質の高さが求められるし、我々にはその質を保つ為の努力が要る。

隣で家内がこの原稿を見ながら「あんたの私に対するサービスはどうなってんの？」とか言っている。「毎日がサービスの連続でしょうが！」と切り返してやろうと思ったが、言えなかった。

# 10月休診・診療時間のお知らせ

(日曜・水曜・祭日は休診日です) **平成30年10月**

- ★ 10月13日(土) **午後休診**  
岩手県医師会  
郡市医師会長協議会  
出席の為
- ★ 10月27日(土) **午後休診**  
研修会出席の為



日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3 <small>午前検査外来</small>	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13 ★
14	15	16	17 <small>午前検査外来</small>	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27 ★
28	29	30	31	10/1	10/2	10/3

※都合により変更になる事がございます。ご了承願います。

○=休診日 ★=診療時間変更



## — 岩手西北医師会70周年記念事業 — 第5回岩手西北医師会医療懇話会

# 誰の横に坐り友となるか



講師

野の花診療所 院長  
徳永 進 先生

平成30年10月28日(日)  
12:00~15:00

アイーナ (いわて県民情報交流センター) 7F  
小田島組☆ほ〜る

野の花診療所 院長

徳永 進 先生 プロフィール

1948年、鳥取県に生まれる。

京都大学医学部を卒業。

京都、大阪の病院・診療所を経て、1978年から鳥取赤十字病院の内科医に。

2001年12月、鳥取市内にてホスピスケアのある有床診療所「野の花診療所」を始める。

1992年地域医療への貢献を認められ第1回若月賞(独自の信念で地域医療をしている人に贈られる)を受賞。

著書に、『死の中の笑み』(講談社ノンフィクション賞受賞)

『隔離』『臨床に吹く風』『カルテの向こうに』『死の文化を豊かに』『野の花診療所の日』

『老いるもよし』『野の花ホスピスケアだより』『死ぬのは、こわい?』『在宅ホスピスノート』

『ケアの宛先』『詩と死をむすぶもの 詩人と医師の往復書簡』

『どちらであっても—臨床は反対言葉の群生地』『団塊69(ロック)—臨床医のつぶやき』

など多数。

入場無料  
申込不要

このマガジンは当クリニックホームページ(クリニック便り)でもご覧になれます。

ゆとりが丘クリニック

検索