

法人理念 患者様・利用者様本位の科学的根拠に基づいた良質な医療・介護サービスの提供

基本方針

- 私たちは、患者様・利用者様の安全・安心・信頼を得る為に専門職の義務として医療知識の習得、医療技術の研鑽に努めます。
- 私たちは、地域に根ざした病院を目指し病棟連携、病診連携を図ります。
- 私たちは、患者様、利用者様に満足のいく説明と情報開示を行います。
- 私たちは、患者様、利用者様の権利を尊重し、自立への支援に努めます。
- 私たちは、患者様・利用者様満足の向上を目指して継続的改善を実践します。

新春特別対談



常岡豊

医療法人社団豊明会理事長

中村京古

料理旅館 吉田山荘 女将

吉田山荘は、元東伏見宮家別邸として、昭和天皇の義理の弟君である東伏見宮が13年住まわれました。

おもてなしの心で
患者さまに寄り添う医療を

2018年、新たな年が始まりました。今回は特別企画として、京都の老舗料理旅館「吉田山荘」の女将、中村京古さまと常岡理事長の対談をお届けします。「おもてなし」を専門とする料理旅館の理念から、接遇や働く姿勢についてヒントをいただきました。（以下敬称略）

医療と介護で、地域の安全・安心に尽くしたい

ふくくふくく通信

平成30年1月 新春号 18号

発行 常岡病院広報委員会
☎ 072-772-0531

「おもてなし」とは

常岡 私は京都府立医大で学んでいたのですが、学生時代はよくこの辺りを散策したものです。国の登録有形文化財建造物に認定された、意匠を凝らした美しい建物である吉田山荘は、学生だった自分には縁がない憧れの存在でした。しかし一度来てみると、格式ばらない、くつろげる場所ですね。

中村 ありがとうございます。京都は学生さんの多い土地ですので、もつと若い人に来ていただきたいと思っています。

常岡 老舗の料理旅館ということ、質の高いサービスが求められると思うのですが、接遇ではどのようなことに気を付けておられますか。

中村 私どもは、「おもてなし」とは、「おもて」ではなく「うら」の働きが第一だと思っております。準備、下ごしらえに時間と心を掛け、ご来荘賜りました折には、限られた時間、何をどのようにすれば、満足いただけるかを考えながら、心から喜んでお帰りいただけますよう努めさせていただいております。ご予約の際、お電話でお嫌なものやアレルギーなどをおっしゃっていただき、できる限りのご要望にお応えできる店でありたいと念じております。

常岡 なるほど。接遇とは、単に丁寧な態度や言葉のことを言うのではないのですか。相手のことを考えるのは、医療の仕事でも同じですか。患者さまが今、どのような不安を持っていて、どのようなことを望んでいるかを、わかるように努力しないといけません。

中村 病院へまいりまして、お医者さまの顔を見るだけでほっとしたり、元気をもらったりすること、とても大事ですよ。

常岡 患者さまに安心してもらう



対談は、東伏見宮も使われたお部屋で行われました。

たり、信頼してもらったりということ、治療を続けるうえで、本当に大切です。今の病院というのは、検査や機械に頼ってしまい、冷たい印象を持つ人も多いです。だからこそ、温かい接遇が重要になります。これは医師だけでなく、看護師をはじめとし、患者さまと接する全ての医療スタッフにいえることとです。全員に浸透させるのはなかなか難しいですが。

仕事と人生はつながっている

中村 おっしゃる通りです。社員教育は、一人一人に向き合っていて粘り強く続けることが大切だと思っております。私どもは、3つの理念をあげていて、全社員に浸透させることを目指しています。

1つ目は、「真実一路」。裏表のない、まごころ、誠意が大切です。2つ目は「ご縁の橋渡し」。ご縁をいただいただけでなく、喜びの輪を広げることも私たちの仕事です。最後は「美しいものへの憧れと共有」。常に美意識を高めていかなければいけません。

登録有形文化財

ご協力ありがとうございました。

吉田山荘 (よしださんそう)

所在地 | 京都市左京区吉田下大路町 59-1
お問い合わせ | 075-771-6125



ありがとうございました。

常岡 どれもプロの意識につながるものですね。私たち医療従事者にとっても大切なことです。病院ではほとんどの職員が資格を持った専門職なので、仕事には患者さまのことだけに考えを向け、自らの資格に恥じない仕事をしていただきたいと思っています。

中村 仕事と人生はつながっている、と思えます。仕事をおろそかに生きていることは、自分の人生にも影響してくる。研修ではそれを繰り返し伝えるようにしています。

常岡 本当にそうですね。高齢社会になり、現在の医療は、医師一人では成り立ちません。病気が治った後も、地域で暮らしていくように医療と介護が連携し、チームで患者さまを支えていく必要があります。そのため、私自身も含め一人一人が研鑽していかなくては。

中村 教育は、させていただく側の勉強となり、人づくりにもなりますね。

常岡 今日お話をいただいたことを職員に伝え、これからの診療に役立てたいと思います。本日はありがとうございました。

