

# HELLO M a B y C L U B

VOL. 28 2003.2



T O P I X

sato clinic

## 知らざあ言って聞かせやしよう

毎年1月、東京でSSセミナーという研修会があり、佐藤クリニックからも院長他スタッフ2名が参加しています。医師や看護師などが参加するセミナーや研究会というと、何か堅苦しい印象があります。確かに「〇〇学会」といわれるのは、完全に医学的な研究成果を発表する場であって、医学の進歩を目指して、まだ未完成な技術なども多く発表される非常に堅苦しい雰囲気です。しかし、このSSセミナーは別名「親切医療セミナー」とも表され、もっと実用的で、通院される方や出席される方にいかに喜んでもらえるか、いかに快適に過ごしていただくかを主眼にしているセミナーです。



それではこの研修会がどんな雰囲気なのかちょっとのぞいてみましょう。

上の写真のように、最後列に座ると講演者の顔は豆粒ほどにも見えないような非常に大きな会場ですから、前列の方から

席は埋まっています。初日の土曜日は、午後6時から午後9時半まで休憩なし、2日目の日曜日は午前9時から午後5時まで、70分のランチタイム以外は休憩なくびっちり講演が続きます。

みなさまに喜んでいただくためにもっとも大切なのは、もちろん産婦人科医院の医療の質を上げることです。2日間にわたって、全部で13題の講演がありましたが、そのうち6題がこれを目的とした内容の講演でした。

たとえば、「子宮内感染症と胎児脳障害」という宮崎医科大学教授池ノ上克先生（日本で最初の五つ子ちゃんのママの主治医）の講演や、「新生児の聴力検査のこれから」という東邦大学医学部新生児科教授多田裕先生の講演などがそうです。また、通院される方や入院される方の快適度をアップするための講演もあります。「医療という機能はなくなっても、現在の病院という形態が発展し続けるという保証はない。今の医療機関にまず必要なことは、人間愛をベースにした患者満足の見点である。どんなに優れたマニュアルでもすべての局面に対応できるはずはない」と述べられた、医学とは関係のない分野である経営管理研究の専門家、慶應義塾大学大学院経営管理研究科教授の嶋口充輝先生の講演など、まさに「親切医療」の話です。

そして、院長がもっとも楽しみにしているのは、みなさまと接する私たちスタッフの人間的な教養を高めるための講演です。「身体感覚と日本語力をきたえる」という齋藤孝先生（ベストセラー「声に出して読みたい日本語」の著者）の講演では、聴衆である40歳代から70歳代の

産婦人科医たちが、4、5人のグループになって、歌舞伎「白浪5人男」の有名な一節「知らざあ言って聞かせやしょう。浜の真砂と五右衛門が・・・」と真顔で、しかも大きな声で読んでみたりしました。はたから見ると滑稽だったと思いますが、やってる本人たちは結構真剣で、歌舞伎役者になったつもりでした。さらに、日本最初の女性国会議員である加藤シズエさんの話を、「48歳で出産、104歳で死す」というタイトルで、娘さんである加藤タキ先生（日本テレビ系「ザ・ワイド」のコメンテーターをつとめるなどテレビ等で活躍中）から伺い、人生の最期といかに向き合うかということを考えさせられました。

そしてこのセミナーのもう一つの特徴が展示会です。最新の医療器具だけではなく、皆さまに喜んでいただくための楽しいグッズなども展示販売しています。その一部を写真で紹介



しましょう。たとえば、パン焼きオーブン。焼きたてのパンを朝食にいかが？というわけで、試食コーナーもありました。ベビー服やベビータオルもありましたし、メスやピンセット、はさみなどの医療器具や、内診台といった医療器械の展示もあります。一般

販売していないBOSE社の超高級ポータブルCDMDプレーヤーは、これで院内に簡単に



すばらしいミュージックを響かせてくださいという意味でしょう。エステ関連用

品や、アロマオイル、絵画に至るまで、様々なアイテムを見てきました。毎年このセミナーで得た情報をもとに、少しずつパワーアップしたサービスを提供しています。さて今年は何が新たに出来るか、今まさに検討中です。



## 学会・研修報告

1月25～26日、キャピトル東急ホテルにて開催されたSSセミナーに参加しました。今回参加させていただき、とても癒された気持ちで2日間の講演を聞く事ができました。そのひとつとして行きの新幹線の中ですごくきれいな富士山を見ることができ、毎日忙しくしている私にとってはとても感動的でした。次に宿泊したホテルは夕方から正面玄関の木がライトアップされ、とても静かな場所で落ち着きある素晴らしいホテルでした。特に私の一番癒された事は、フロントの方々に、男性も女性もお客様に終始ニコニコと素晴らしい笑顔と、とても親切でまたきびきびと、多くの来客があるのに1人1人丁寧に対応されている姿でした。中でも案内していただいた方は研修生の方で、丁寧な言葉使いで「遠方からでお疲れでしょうが、頑張って勉強なさって下さいね」と何気ない言葉にも、疲れた体が心から休まりました。とても良い環境の中で勉強させていただき感謝しています。最新の産科医療、全国の産科施設での取り組みは、当クリニックで行っている事と大差はなく、今後も今以上にサービス提供を頭におき、日々お客様に満足して頂けるよう努めていきたいと思ひます。(上田)



私は、就職後何度か研修を受けたりビデオを見たりする機会を頂きました。それらは、お客様へのサービスについて考えられている点で共通していました。ですから、マタニティリゾートとして生まれた当院で働く職員として、どのようにしたらお客様に満足していただけるか意識するようになりました。最近では、遊びに行ったり、レストランに行ったりして自分がお客様の立場になった時には、“なんて素敵なサービスなんだろう” “もう少しこうしてくれたらいいのにな” 等感じるようになりました。今回の研修は東京のホテル内で開催されましたので、お客様の立場を経験する事ができました。ホテル内はとてもきれいで年代を感じさせませんでした。また、私たちのポーターは研修生でしたが、エレベーター前で外国の方に、上に上げられるかを英語で自然に訪ねていました。朝食時には、全く気付いていない私に「焼きたてですがいかがですか」と目玉焼きを勧められました。他にもいろんなサービスを見たり受けたりしました。しかし、感心しているだけでは進歩がありません。今回の経験を生かし、私の目標としている先を読んだサービスを行えるよう、努力していきたいと思ひます。(津田)

from

ドクターメッセージ

## 院長から一言

人間というものは身勝手な生き物で、よく“無い物ねだり”をします。たとえばお正月に、おせち料理ばかり食べていると、カレーライスが無性に食べたくなったりします。

私自身は大会の夜景に憧れていて、いくつもの高層ビルが建ち並ぶ摩天樓の夜景が見えるところで暮らしたいとひそかに思っています。子供の頃は山と川に囲まれた小さな町で暮らしていました。5分も歩かないうちに大きな河川敷があり、夏はその川で泳いだりして大自然に囲まれて遊んでいました。大学生になると、すぐそばには海があり山も近いやはり自然の多い地方都市に移りました。ヨット競技をしていましたから、海の上で風と戯れるという自然の中で生活していました。そして今、目の前に琵琶湖が広がる風光明媚なこの場所で仕事をしています。都会で暮らしたのは、研修医の頃と研究生活をしてきた数年ですが、そこは京都。当時は高層ビルなんて無い都市です。だからでしょうか、摩天樓の夜景に憧れているのです。

昨年東京で仕事をしているある人の事務所に行ったとき、そこは代々木にあるのですが、広いベランダに出ると、新宿の高層ビルがちょうどよい距離で見えるのです。夜でしたので、まさにあこがれの夜景でした。「こんなところで暮らすのが私の夢なんです」と思わずいっていました。週末の夜、高層ビルの夜景を見ながら、ベランダで、ワイン片手に妻と語り合う・・・なんて一生できない夢を見えています。でもつい最近、ある方から、「先生のように、毎日琵琶湖を見て仕事するのが夢なんです」といわれてしまいました。まさに、「おせちもいいけどカレーもね」ですね。

## Q and A

**Q** 咳がおなかに響くのです。赤ちゃんに悪い影響はないでしょうか？

**A** おなかの中での赤ちゃんは羊水に浮いている状態ですから、お母さんが咳をしても揺れているだけで問題はありません。ただ、激しい咳が続くと、おなかに力が入るので下腹部痛やおなか張るなどのつらい症状が出ます。さらに出血することもあるので、そういうときはすぐ医師の診察を受け、おなかの張り止めを処方してもらってください。また咳をがまんしようとする、おなかや腰が痛くなりやすいので、咳の出るときは、おなかを手で支えるようにした方がいいでしょう。

**Q** ひどいかぜと下痢で体重が減りました。赤ちゃんが栄養不足ではないかと心配です。

**A** いわゆる胃腸かぜだったのでしょうか。かぜや下痢で体力は消耗しますし、体重までもダウンしたら、お母さんは気になるころですね。でも、たとえお母さんの下痢が続いても、赤ちゃんに栄養が行かなくなるということはないので安心してください。

**Q** 毎日眠くてどうしようもありません。食後もすぐ寝てしまうので体重増加も心配です。

**A** 妊娠成立と同時に分泌される黄体ホルモンの影響で、初期は眠くなったり、体がだるくなったりします。胎盤が完成する妊娠14～15週頃になると、体がホルモンに慣れ、眠気も次第に落ち替えてくるはずですが、体重増加は、摂取カロリーに気をつけて

適度に運動していれば問題ありません。食後どうしても眠くなるようなら、一眠りしてから、少し散歩に出かけて体を動かしてみてもいいでしょうか。

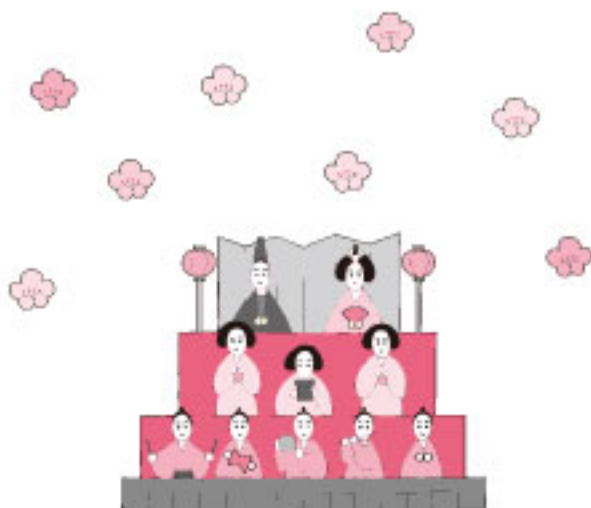
## アンケートから… 「お客さまの声」

- ・女の子が好き  
そんな夜茶メニューだったので、毎日楽しみだった。総合病院の食事は冷え切っているが、ここでは温かい料理にはラップがされ美味しくいただきました。
- ・自分の家よりくつろげるといううれしさです。入院というよりちょっとした旅行気分が味わえるお部屋の雰囲気と造りでした。
- ・明日で極楽生活が終わってしまうと思うときみしいですあと1週間はいい気分です



## リフレッシュ工事のお知らせ

佐藤クリニックでは、より快適に入院生活を過ごしていただくため、ビューティーゾーンを中心にリフレッシュ工事を行います。工事予定期間は4月から5月にかけて、約2ヶ月近くになり、シャワー室のリニューアル、エステコーナーの新設、皆さまにご好評の和室の改装などを予定しています。工事の都合で、工事期間中の一時期、2カ所のシャワーのうち1カ所が使用できないことがあります。工事期間中は安全、騒音には十分配慮して行いますが、皆さま、特に入院中の方々には大変ご迷惑をおかけすることと思います。どうかご了承の上、ご協力のほどお願い申し上げます。



### STAFF紹介

フロント  
中山 奈々

クリニックでお世話になり、はや9ヶ月  
と言っても社会人1年生で戸惑うこと

も多くありますが一人前目指して頑張っています。検診で来られるたび、おなかが大きくなっているのを見ると不思議なんだけど、なんだか幸せな気持ちにもなり、妊娠するということが本当に素敵なことなんだと改めて感じています。私もみなさんに負けないよう元気いっぱい、笑顔を絶やさず頑張ります。よろしくお願いします。



### STAFF紹介

フロント  
吉田 真紀

妊婦さんと接する事のなかった私です  
が、昨年の4月から佐藤クリニックで

お世話になり、母親の強さや大きなおなかで歩く姿を見るたび、親になることの大変さを感じる毎日です。一番にお客様と接し、お見送りできるフロントで働けることを嬉しく思っています。これからも最高の笑顔でお客様をお迎えし、最高の笑顔でお見送りできればと思っていますので、これからもよろしくお願い致します。

| 2月               | 1 | 2 | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   | 16   | 17   | 18   | 19   | 20   | 21   | 22   | 23   | 24   | 25   | 26   | 27   | 28   |  |    |    |
|------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|----|
| 土                | 日 | 月 | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  |  |  |    |    |
| マリンクリニック<br>一泊検診 |   |   | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック |  |    |    |
| 3月               | 1 | 2 | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   | 16   | 17   | 18   | 19   | 20   | 21   | 22   | 23   | 24   | 25   | 26   | 27   | 28   | 29   | 30 | 31 |
| 土                | 日 | 月 | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  | 火  | 水  | 木  | 金  | 土  | 日  | 月  |    |
| マリンクリニック<br>一泊検診 |   |   | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック | マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック<br>マリンクリニック |    |    |