

# じびか歳時記

もいやま耳鼻咽喉科

平成 29 年おもてなし号 (vol.25)

9月23日24日の連休に1泊2日の日程で、東京ディズニーリゾートに職員旅行をした。右も左も分からないほとんど初心者の小生は、ディズニーで地図を広げ現在位置と待ち合わせ場所の確認をしていたところ、ディズニーのスタッフより突然声がかかり、如何されましたか、とたずねられた。こちらからの問い合わせに、とても丁寧に受け答えしてもらったことが印象的だったので、あとで皆にその話をすると、ディズニーは日本一おもてなしを大切にするアメニティということを知った。せつかく職員旅行をしているので、ここは研修を兼ね、「ディズニーに見るおもてなしから学ぶ」ということで、それぞれにエッセイを書いてもらうことにした。

今回のテーマであるおもてなしの定義は正確には何かと、辞書を開いてみたが「おもてなし」の項はない。はて?とと思っていたが、そうか「もてなし」に敬語の「お」が付いたものが「おもてなし」なので、辞書の項目になかったわけだ。てっきり2020年東京オリンピック誘致の時のスピーチで有名になった「おもてなし」という言葉は単独で存在するものだと思っていた。それでは、もてなし(持成)の本来の意味は何であろうか。日本国語大辞典によれば、

- ①教養、性格などによってかもし出される態度。身のこなし。もの越し。挙動。動作。ふるまい。
- ②人に対する態度。人に対するふるまい方。人に対する遇し方。待遇。
- ③人に対して、自分の望む結果が得られるようにしむけること。しむけ。とりはからい。処置。
- ④物の使いぶり。用い方、取り扱い方。
- ⑤饗応。ごちそう。

『もてなし(持成し)よりとりなし(執成し)』客に対しては饗応するよりは上手にとりなすことのほうが大切である。

以上が引用だが、「おもてなし」とは若干異なり、「もてなし」単独ではおべんちゃらみたいであり良い意味には使わないようである。

「もてなし」に「お」をつけて初めて本来の意味の「おもてなし」になることを知った。日本独特の慣習かと思いきや、実は起源はキリスト教の困った人を助ける精神からきているようだ。日本でも布施屋という精神が仏教に見え、やはり宿泊施設での歓待がおもてなしをもっとも発揮できる場所のようだ。明治期以降のホテル経営が、主に外国人に快適に過ごしてもらうための接待をおもてなしというようになり、日本独特のおもてなし文化の発達につながった。仏教から発展した禅の世界でも「おもてなし」はとても大切にされてきた。



「ゆっくりしていきなさい」という禅語のいわれを紹介しよう。もりやま耳鼻咽喉科は、待ち時間が長く患者様に多大な迷惑をおかけしている。そこで早く早くと急いで患者を診てしまいがちだが、かえって「おもてなし」に反するのである。決して焦らず「ゆっくりと診察する」、これが患者にゆっくりくつろいだ気持ちになってもらい。かえって早い治癒になることを禅語とディズニーから学ぶこととなった。

禅に面白いエピソードがあります。

ある老僧のもとに死神がやって来ました。

老僧は、その死神に「わざわざご苦労様でした。まあ、ゆっくりとおくつろぎください」といって、おもてなししました。

その老僧の言葉に、死神も「それほどあわてることはない。せっかくだから骨休みしていこう」と、おもてなしを受けました。

その結果、その老僧の寿命は何年か先に延びました。

こんなエピソードから、「ゆっくりしていきなさい」という禅語も生まれました。

この禅の言葉は、おもてなしの大切なモットーにもなるようです。

大切なお客さんを。まずは「ゆったり、ゆっくりとしたくつろいだ気持ちになってもらう」ことが、おもてなしの基本です。

そのために大切なことは、まずは自分自身がゆったり、ゆっくりすることです。

たとえば、早口でまくし立てるように「どうぞ、ごゆっくり」と、相手に言ったとします。果たして相手は、ゆっくりした気分になれるでしょうか。

早口でまくし立てる口調に急ぎ立てられて、かえってあわただしい気持ちにさせられるでしょう。



ゆったりとした口調で「どうぞ、ごゆっくり」と言ってこそ、相手もくつろいだ気分になると思います。そのように、大切な人をおもてなしする際には、口調や立ち居振る舞いをいつもよりゆったり、ゆっくりするよう心がけることが大切です。

そうすれば、相手をくつろいだ気分にしてあげられるのです。

#### 参考文献

- ◆「おもてなし」の日本文化誌 富田昭次著（青弓社 2017 年）
- ◆おもてなしのコツ～禅の言葉が教える 95 の気遣い～ 植西聰著（自由国民社 2014 年）

#### おわりに

ディズニーから「おもてなし」を受けて、その後おもてなしに関する著書を数冊読んだ。そこで感じたのは、患者に対する最大のおもてなしは、やはり「安心して受診され、心安らかに帰っていただく」ことを痛感した。

ディズニーのキャストさんの笑顔と挨拶は最高のおもてなしだと思います。しかしその笑顔の裏で、お客様が安全に快適に過ごせるように気配りをしているのも感じました。厳しい事を言っている、口調や表情などで嫌な気分にならず、素直に受け入れられます。私事では有りますが、この度退職致します。ここのスタッフはとても親切で常に向上心を持って働いています。これからもディズニーのキャストの様に患者様の安全と、また安心して治療が受けられる環境を維持していつてくれる事と思います。

日頃の何もかもを忘れ、みんなが笑顔になれる夢の国！ディズニーランド！その中でも、すみずみまで配慮が行き届いていて、キャストさんの笑顔や対応の良さに心から感動して、本当にすばらしい場所だなと思いました。病院でも患者様が、少しでも安心して受診できるように笑顔を忘れずに、丁寧な対応に心がけていきたいと思います。

何十年ぶりのディズニーランドでしたが当初と同じくスタッフの笑顔、楽しませる話術また行きたい！と思わせる不思議な魅力を秘めていました。私は、地図が苦手ですぐ SOS! スタッフみな細かく、わかりやすい説明していただき全部の施設、商品の場所などすべて把握しており長い行列まちでもトラブルなくスムーズに流れる事にすごいなあ～と感じました。私も見習って気持ちの良い対応にこころがけていきたいです。

ディズニーリゾートは、何度行っても楽しめる場所。暑い日でも寒い日でも待ち時間が長くて行きたくなる場所です。それは、キャストさんの笑顔や言葉遣いなどの対応が素晴らしく、不快な思いもせず楽しめるのだと思います。病院は楽しい空間ではないと思いますが、暑い中、寒い中、雨の中、受診に来ていただいています。長い時間をお待ちいただいていますので、ディズニーリゾートのキャストさんの様に、少しでも過ごしやすいうに安心できる空間を作っていきたいなと思います。

ディズニーランドは訪れたお客様はもちろん、スタッフの方の笑顔にあふれていました。アトラクションに乗るために長時間、長蛇の列に並んでいる間もスタッフの方の明るい笑顔と声かけで、普段なら大変だと感じるであろう待ち時間もふっと笑顔にさせてもらいました。病院でも患者様に診察まで待っていただく間、少しでも過ごしやすいうに環境を整え、配慮していけるように努力していきたいです。

ディズニーリゾート、いつ行ってもお客さんが多く、何をしても待ち時間が長い場所。あれだけ大勢の人が行き交っているのに、いつも綺麗ですよね。待ち時間が長くて苦痛ではなく、ワクワク楽しい。そんなディズニーリゾートを支えているスタッフさんの様に、病院でも安全で確かな医療を提供できる環境を作っていけるよう、笑顔で目配り気配り出来るようにしたいです。

忙しい日常から離れ夢の国ディズニーランドへ。素直な気持ちで時間が過ごせ、ずっと笑顔でいられたのはスタッフさんの笑顔・言葉づかい・態度なのだなあと改めて感じました。冬場の当院は体調の悪い方も多く、患者数も多いために待ち時間がすごく長いと思います。私たちスタッフは病気が早く良くなるようにという思いで毎日患者さんと接しています。その気持ちが伝わり、早く病気が治ることを願っています。

ディズニーランドはあんなに人が多い場所なのにゴミひとつ落ちてない本当に綺麗な夢の国でした！きっとキャストのみなさん一人一人がディズニーランドのコンセプトを守り楽しませたいという思いが強いのだと思います。病院とはかけ離れている場所ですが、同じように私たちも患者様が不快な思いをされないようしっかりと病院づくりを心掛けたいです。

夢の国♡ディズニーランド行ってきました。不思議なんですけど、世界が全く違うんです。心がうきうきで楽しすぎて。本当に夢の国。みんな笑顔になっちゃいます。お客さんはもちろんなんですけど、働いてるみんなもとっても楽しそうなんです。

私がこの病院で働けているのはみなさんのおかげだなと思います。

患者様には待ち時間は長いし、きちんと対応できているかとても不安ですが、患者様から優しいお声かけをいただくこともあります。

スタッフのみんなはとても優しく、いつも助けられています。

ディズニーランドみたいに楽しく♪とはいかないかもしれませんが、私もおもてなしの心をいただいている分、おかえしできたらなあと思います。