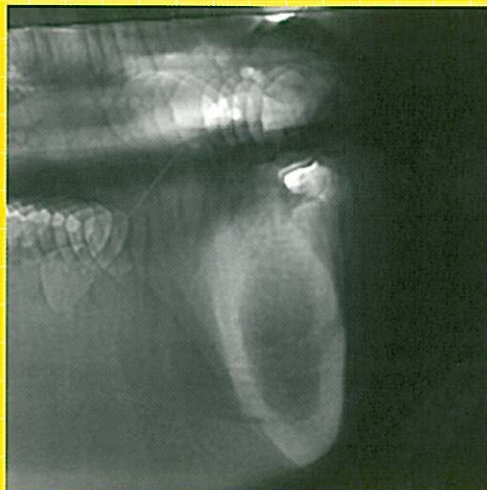


日本歯科評論 9

THE NIPPON DENTAL REVIEW

September 2011 No.827 Vol.71(9)



昭和大学歯学部 歯科放射線医学教室
荒木和之先生・岡野友宏先生ほか <私の研究室から>本文9頁

〈特集〉

全身疾患を有する患者の歯科治療

—より安心・安全な臨床的アプローチを求めて

寺井陽彦・平野治朗・吉沼直人・松浦信幸

東日本大震災における歯科救援活動

江藤一洋・佐々木啓一・越野 寿・有末 真・福島俊士・羽村 章・藤村 朗

“DH”あなたの出番です!

心に向き合い、患者と共に闘う「信頼」が宝物

國武美美代・鈴川雅彦

医道があるなら、 患者道もあってしかるべし

なかほら えつ お
中原 悦夫

医療法人社団協立歯科 クリニック デュボワ
〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-1-1 帝国ホテルプラザ4階



食を通じて客に感動を与える料理人。カウンター越しに店主から食材の話聞きつつ、^{わざ}戴く料理はまた格別である。料理人の腕前は包丁捌きと持ち前の味覚であるが、とりわけ旬の食材を日々いかに調達できるかがポイントになるだろう。

当然、食材の目利きも不可欠な能力である。食材は天候に左右されるだけに、数量が限られたり、値段が上がったり、全く手に入らなかったりもする。時折、その日一匹しか釣れなかったという高級魚にお目にかかることがある。どうしたらこのように貴重な最高の食材が手に入るのかコツを尋ねてみると、「それは、いつも“言い値で買わせていただくこと”です」と一様に同じ答えが返ってくる。

数に限りのある “本物の食材”は何処へ行く

小料理屋では大量消費はありえない。したがって大量購入による値引

きという手法には限界がある。客の懐も“時価”は警戒するので、どうしても“定価”が一般化する。しかし仕入れ値は変動するし、お店の定価との差額が儲けとなるので、いい食材をいかに安く手に入れられるかどうかにかかってくる。そうなる一般的な発想は、生産者や仲買人と値引き交渉ということになる。ごくありふれた市場原理である。

しかし、自然を相手に丹精込めて作る生産者、あるいは希少まれな魚を狙ってやっとの思いで釣り上げる漁師と、地道に本物の味を客に提供している料理人とは共通点がある。それは、常に“誰に買ってもらうか、誰に食べてもらうか”を意識して、“無慈悲に買い叩く業者に売ったり、無礼な客に食べさせたりはしたくない”という心根である。

では、どうしたら、より上物を戴ける客になれるか想像してみよう。まず一見客よりは常連客、加えていつもたくさんお金を払ってくれる常

連客は当然だ、と誰もが思うに違いない。しかし、限りある希少まれな上物を出すとなると、“本物”が本当にわかる客のほうに軍配は上がるようである。だからといって、客自身がいかに本物がわかるかを店主に力説しても、プロの目利きにかなはずもない。すべては店主の心の中にある。

それでは、いかに感じ取っていくのだろうか。まずは出した料理の食べ方。話に夢中になって冷めてから口にし、タバコを吸いながら、あるいは限度を超えた酒を飲みながら……は論外であろう。またお店に行く際の服装や話題、そして同伴する客を見れば交友関係もわかるものだ。何よりも、心の底から美味しく戴いた満足感と感謝の気持ちは、おのずと客の表情に表れる。

資本主義にどっぷり漬かっていると、金を払っているのは客のほうだから客の自由だろうと勘違いしやすい。しかし、何事も権利主張の前に



“礼節ありき”である。要は、生産者や仲買人から選ばれる料理人、そしてその料理人から選ばれる客になる道である。つまり、人の胸の内には表在しない“顧客道”というものがおのずと存在している。

「お客様は神様です！」の真意

三波春夫の「お客様は神様です！」はさまざまな誤解を生んできたようだが、その真意は「歌う時に私は、あたかも神前で祈るときのように、雑念を払って、心をまっさらしなければ完璧な藝をお見せることはできないのです。ですから、お客様を神様とみて、歌を唄うのです。また、演者にとってお客様を敬ばせるということは絶対条件です。だからお客様は絶対者、神様なのです」(三波春夫オフィシャルサイトより)である。心構えとしての客の神聖化であり、決して客に媚び諂う態度ではない。

音楽や演劇を鑑賞しに行く観客に

も、当然ながら私語を慎み、周りに迷惑のかからないような気配りが必要である。服装に気をつける姿勢も大切である。ヨーロッパでは、クラシック音楽会やオペラを聴きに行くときは、“演奏家や歌手への敬意を表してタキシードやドレス姿で会場に行く”ことが、長い歴史を通しての文化になっている。

*

われわれは医療人として、「患者は弱い立場にあるのだから」と常に教わってきた。そして患者を痛みから解放し、健康な日常生活が送れるように医療を施してきた。患者の弱い立場は一時的であるが、大学を卒業してから「先生」と呼ばれ続けていくうちに、つい顎が上を向いてしまっていたのかもしれない。

これでは今の時代にそぐわないから……と接客マナーを導入してみても、今度は患者と医療人との立場が逆転して、患者やその家族の傍若無人な振る舞いが露呈してくることも

多くなる。これも時代の流れかもしれないが、われわれの側にも接し方に問題があったことは否めない。しかし、そのような患者には踏み込んだ治療をすることができなくなり、当たり障りのない治療計画で流さざるを得なくなる。それは、患者にとってもわれわれ医療人にとってもお互い不幸なことだ。この風潮も“社会的病理”と位置づけて、あるいは“公衆精神衛生学”として、これからの課題にしなければならぬ。

医道を志す者としては、患者の振る舞いをつべこべ言うことはできない。しかし、自分自身が患者になったときに初めて気づくことがある。患者としていかに振る舞うべきかという、“患者道”とでも言うべきものを――。

このようなご時世だからこそ、サービスを提供する側も受ける側も、それぞれの立場でお互い敬意を払って、その関係を成り立たせることが一番大切である。