

令和元年度 新潟県看護協会新潟東支部 定期通信 Vol. 3

令和元年12月20日(金)新潟グランドホテルに於いて、令和元年度新潟県看護協会新潟東支部講演会を開催いたしました。

12月講演会は、「おもてなし」をテーマに、湯田上温泉 末廣館 女将 細井久美子先生から、ご講演をいただきました。

女将さんプロフィール

11年間看護師として勤務後、看護教員免許を取得。結婚そして3人のお子さんのお母さま業に専念の後、女将さんとなりました。

地場産の農産物を使った湯田上温泉スイーツで、厚生労働大臣賞を受賞。ピンクリボンの温泉街づくりに取り組み、『人に優しいお宿』として、シルバースター賞を受賞されています。



講演会

「どうしたらその方に喜んでいただけるか、満足感を感じていただけるか」を常に考え、行動することが「おもてなし」であり、最上級の心遣いであるとお話されました。お客様一人ひとり違った「おもてなし」と、それぞれの患者様への「個別の看護」は共通するものを感じ、湯田上温泉宿4軒の女将会は、頼まれれば「NOと言わない」「できることを精一杯やるだけ」のポリシーで温泉街の活性化に努力されています。

「元看護師だからできること」を考え、温泉に行けなかった要介護者や、乳がんの術後の女性も温泉に入れるように大浴場の貸し切りや入浴着を準備する配慮が紹介されました。また、お客様に喜んでいただけることとして、お部屋でのお食事なども、「小規模施設だからこそできることです」と、できることを精一杯

お客様がクレームを持ち帰らないように、目配り、気配り、心配りが大切で「寒くなかったですでしょうか。よく眠れましたでしょうか。」などの声掛けをすることで、お客様の思いを引き出すことができ、クレーム対応に繋がるというお話は、医療施設での患者様への対応と全く同じであると思います。不安な患者様や、待ち時間が長くてイライラしている患者様に掛ける看護師の一言は、安心と笑顔に変えることができるのではないで

今回、湯田上温泉の魅力もたくさん紹介されました。季節ごとの湯田上温泉スイーツ、あじさいまつり、女将会のお茶会、座禅体験です。寒いこの季節、温かい温泉に浸かりに、そして何より女将さんに会いに湯田上温泉末廣館に行って「おもてなし」で癒されて東支部の皆さん、ご参加ありがとうございました。