

協会の接遇セミナー・講演要旨

医療サービスとしての接遇の基本

五月中旬に開催した、接遇セミナー(講師・鵜飼昌子氏)の講演の要約を二回に分けて掲載します。(文責・編集部)

足りないイス・携帯電話

楽しくお話をしながら一緒に接遇を考えていきたいと思しますので、よろしくお願ひします。

色々な医療機関に伺うことがあります。産婦人科や小児科、高齢の患者さんが中心の眼科なども家族の付き添いが二三名いらつしゃることが多くなつています。

おかげで患者さんが座る椅子がなくなり、スタッフにクレームがきます。みなさんどのように対応されていますでしょうか。

座っている方を立たせるわけにはいきません。注意は、いくら丁寧に申し上げても言いにくいものです。

そこで率先して席を譲ってくれた方に対して、必ずスタッフはそこまで行って、

れる方もおられます。極端な場合は、診察室で出ていいですよと先生が言う、ずつと話されていたということがありました。大切なのは注意の仕方とその後です。

スタッフがみつけたとします。まずその方の視界に入るようにして、目が合ったら、にこっとしてください。

誠に申し訳ありません。という顔で、一緒に玄関や隅にご案内ください。この後も大切です。その方が戻って来られたら「先ほどは申し訳ありませんでした。ご協力いただきまして、ありがとうございます。ありがとうございました」とお礼を言ひましょう。

携帯電話も困りますね。玄関先で話される配慮のある方もおられますが、堂々と待合室で携帯電話で話さ

ホスピタリティマインドとサービスマインド

接遇講座では、お辞儀のしかたなどの表現スキルが必要ですが、しかし、医療機関は一般のサービス業とは

大きく異なり、患者さんは何らかの不具合を感じて来院されているので、自分の苦しい気持ちを満たしてほしいという欲求が強いのです。ですから、スタッフとしての仕事の合理性も必要

ですが、ホスピタリティマインド(親切にしようとする心構え)を持つ事で患者さんの満足度がぐんと高くなります。



切りました。足りないものは何でしょうか。聞かれたことだけに応えるのは当たり前のことです。受付で予約などをお取りになるスタッフは、ご予約をお聞きしたほうがいいのかなと思います。看護師さんでしたら、「今日はいかがなさいましたか?」と体調を心配されるなど、「他に何かご不明な点などはございますか?」など、こちらからおたずねします。聞かれたことにもうちょっとプラスすることで相手の満足度が高くなります。

患者さんから「診療時間を聞かせてください」との電話がありました。分かりやすく説明すると、相手も納得されました。「お電話ありがとうございます。失礼します」といって電話を

積極的な接遇でクレームの芽を摘む

クレームの多くを未然に防ぐというリスク管理の観点からも、より積極的な接遇が求められます。例えば、みなさんの経験上、今日はいつもより患者さんをお待たせしているな、イライラ

されているなということ、表情や態度を見たらお感じになられると思います。その患者さんが、もう我慢できないうつらさを感じて、受付までいらつしゃって「もう一時間お待ちしているのだけど」とおつしゃった時点でクレームになりません。しかも、一度振り上げた拳はなかなか

おろせません。そうなる前にイライラ感が伝わってきたら、こちらから「大変混雑しております。大変申し訳ございません」と先に謝りましょう。患者さんは

「もしかしら、私は忘れられているのではないかと不安な気持ちを持っています。こちらから先に声をかけることで、こちらが気にかけていますよ」ということが伝わってイライラ感が下がります。これが、積極的な接遇で、クレームの芽を摘むということになります。

2013 医療安全管理研修会

困った患者との会話術

～医事関連法規を身につけよう～

現在は「治って当たり前」「治すのが医師の務め」「治らないのは医師の責任」と言った風潮があり、治療、経過、予後の説明にも根拠が求められるようになりました。時代とともに世の中の常識が変わると同様、患者の苦情も変わり、内容も多岐にわたって、ここ数年のクレームは何でもありの様相を呈しているような気がしてなりません。

特に最近の傾向としては、医療従事者が法的知識を持ち合せないと対応できない事例が増加傾向にあります。本書では、実際のトラブル事例を基に、とるべき対応とその根拠を解説することにより、理解を深めていただくことを目的としています。

(『もつれない患者との会話術』巻頭言より)

東京女子医科大学附属青山病院/成人医学センター事務長
日本医事新報5月特集号『もつれない患者との会話術』編者

講師 **大江 和郎 氏**

とき **10月9日(水) 19:30~**

ところ **ポルファートとやま 2F 真珠の間**

参加対象 **会員の医師・歯科医師
および医療安全管理者、
各部署のリーダー的職員**

共催：富山県保険医協会/日本医事新報社 申込みは協会へ



*医療安全管理研修会として「受講票」を交付します。
*当日会場で、テキスト『もつれない患者との会話術』を、定価1,260円のところ1,000円で販売します。なお、既にお持ちの方はご持参ください。

接遇は小さな事の積み重ね

患者さんは、検査室に行ったり、診療室に行ったりして、一つひとつの不満を持ちます。少しづつ不満が積み重なると、どこかのタイミングで怒りが爆発してしまいます。

そうならないよう、それぞれの部署での積極的な接遇が大切です。

キャッチ・アンサー・クエスチョン

キャッチ・アンサー・クエスチョンが大切です。急がしいとき私たちはすぐアンサーしたくなりますね。例えば歯科で「歯の詰め物がとれたのですが」という電話がかかってくると、「今日は予約がいっぱいだ…」

「それは、ご不便でいらつしゃいますね」その一言が

あるかないかでは、予約がいっぱいであってもその後の断りの受けとめられ方が違います。しかしいきなり断られたら、門前払いされたいような気持ちになります。そして、最後のクエスチョン「明日以降で都合の良い日はございますか?」他には何かご不明な点はございますか「こちらから投げかけます。それによって、相手の満足度は高まります。

患者さんの申出にすぐ結論で応えたいのですが、いったんはその気持ちを受け止めること。これはクレーム対応でも必要となりますので覚えておいてください。(次号に続きます)



鵜飼昌子 (うかい・まさこ)
日本航空に客室乗務員として入社、JAL接遇インストラクター、独立後、幅広い分野で活動。近年は医療分野での活躍が急増。