

協会の接遇セミナー・講演要旨 ②

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**)の講演の要約の後半部分を掲載します。(文責・編集部)

挨拶は笑顔と滑舌

挨拶の「挨拶」という漢字は「ひらく」、「拶」は近く、せまるという意味があります。つまり、自分から相手に向かってひらいて相手の心をひらく、そこまでして挨拶です。愛をこめて、アイコンタクトをとって、挨拶してください。ポイント、笑顔と滑舌です。

医療機関の方々はマスクをしての対応が多いですから、口元だけでは笑顔が見えません。笑顔の基本は目です。目を優しくすれば口元が動き、口角も上がり笑顔になります。

高齢の患者の方から「若いスタッフがおっしゃっていることが聞き取れない」ということがあります。マスクのときは特に聞き取れないようです。ア行はしっかりと、口を縦に開きます。そして第一音をはっきりと出してください。自分の苦手が音があります。私はマ行が苦手です。苦手が分かってるので、力をいれて意識します。まずは自分の苦手を発見してください。

電話に出るとき、医療機関の名乗りが長くなると早口言葉になってしまうがちです。これは抑揚をつけることで分かりやすい明瞭な話し方になります。そのとき個人名より医療機関名が耳に残るようにしてください。

高齢の患者の方から「若いスタッフがおっしゃっていることが聞き取れない」ということがあります。マスクのときは特に聞き取れないようです。ア行はしっかりと、口を縦に開きます。そして第一音をはっきりと出してください。自分の苦手が音があります。私はマ行が苦手です。苦手が分かってるので、力をいれて意識します。まずは自分の苦手を発見してください。



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している。

ことも大切です。雨が降っていたら「こんにちは」だけではなく、「急に雨が降ってまいりましたが、お足元濡れませんでしたか」と、気遣いの一言を加えることで、相手は「自分のことを尊重してくれているな」とわかります。また、お帰りの際も「雨が降り出しましたが、傘をお持ちでしょうか」と一言、こちらから聞きます。「よろしければお使い下さい」と傘を貸してさしあげてもよいと思えます。医院によっては、玄関に傘を並べておくところがありますが、ただ置いてお



富山会場の参加者 (5/22)

患者さんへの近づき方

患者さんに近づくときのアプローチについて。例えば院長先生から、次回の検診の注意事項だから渡しておいてと言われたとします。待合室にいらっしゃる患者さんにとっては、突然、誰かが目の前に迫ってくるのがびっくりしますね。一歩手前で、斜めから視線を合わせて「失礼します」、これだけでずいぶん違います。いっぽう真横に座るのは近過ぎてなれないという印象をうけます。横というのは、本来は家族、恋人、親しい人ですから工夫が必

身だしなみは他人目線で

身だしなみとおしゃれは違いますが、自分のためにするのをおしゃれで、身だしなみは周りの方々が不快感をもたないようにすることです。看護師だからこまめに着替えて、受付だから緩くていいわけはありません。

おとなり失礼してお話してよろしいでしょうか」と、言葉をかけてください。なれなれしさを低減させることができます。また、浅めに腰をかけて患者さんの方を見ます。患者さんに合わせていくつか選択肢をもって接してください。はいかと思えます。

トレーニングしましょう

ところで、ふだんから表情トレーニングをしておかないと、とっさのときに表情筋が使えません。ためしに軽く目を閉じて、眉を上げ下げしてください。眉というのは、感情を伝えるパーツと言われています。ここが動いていないと、感情がないように見えます。また、相手の表情は自分の鏡であることをいつも心にとめておいてください。向かい合っている方が不愉快な顔をされていたら、そのときの自分の表情もそうなので、相手が笑顔だったら、自分もここにこしているはず。

患者さんを呼ぶときはかかとをつけて

看護師や歯科衛生士が患者さんをお呼びするとき、仁王立ちの方が多く見えます。きちんとしていた姿勢です。立ちかかとをつけてお呼びください。この患者さんは私の説明がわかっているかと思ってしまう。わかからないときは表情にでるので、確認しながら話してください。聞き逃したことがあっても患者さんは、わかりませんとは言いきれません。最後になって、会計の窓口で「すみませんが」と聞いてきます。それは患者さんの心理です。ですから、今わからない顔をされたら、申し訳ないと思つたら、「申し訳

命令文を依頼文に 否定文を肯定文に

最近、夏が増えてきたクレームのひとつに、体臭というものがあります。患者さんと間近で接するリハビリスタッフなどに多いようです。これは病院側としても、対応したいは本人を傷つけてしまうので難しいですね。その病院で行ったことは、デオドラントスプレーをロッカーにおいたこと、デオドラント効果のある制服に変えたこと、あとは本人の意識次第です。

看護師や歯科衛生士が患者さんをお呼びするとき、仁王立ちの方が多く見えます。きちんとしていた姿勢です。立ちかかとをつけてお呼びください。この患者さんは私の説明がわかっているかと思ってしまう。わかからないときは表情にでるので、確認しながら話してください。聞き逃したことがあっても患者さんは、わかりませんとは言いきれません。最後になって、会計の窓口で「すみませんが」と聞いてきます。それは患者さんの心理です。ですから、今わからない顔をされたら、申し訳ないと思つたら、「申し訳

ね。このようなクレームもはつきり言う方もおられますが、言わない方はだまっ

ありませんが、こちらは重要な点です。もう一度繰り返させてください」とお願ひします。違う表現で説明すると、相手に恥をかかせないですみます。

指し示し方

接遇では、動作の戻りはゆっくりです。手を出すのはさっと出しますが、戻りはゆっくりと、それが丁寧さを表します。動作に添えるものとして、両手、言葉

たは「分かる者をお呼びします。しばらくお待ち入りますが、しばらくお待ちいただけますか」②「恐れ入りますが、お持ちいただけますか」③「お待ちいただけますか」④「お待ちいただけますか」⑤「お待ちいただけますか」⑥「お待ちいただけますか」⑦「お待ちいただけますか」⑧「お待ちいただけますか」⑨「お待ちいただけますか」⑩「お待ちいただけますか」⑪「お待ちいただけますか」⑫「お待ちいただけますか」⑬「お待ちいただけますか」⑭「お待ちいただけますか」⑮「お待ちいただけますか」⑯「お待ちいただけますか」⑰「お待ちいただけますか」⑱「お待ちいただけますか」⑲「お待ちいただけますか」⑳「お待ちいただけますか」㉑「お待ちいただけますか」㉒「お待ちいただけますか」㉓「お待ちいただけますか」㉔「お待ちいただけますか」㉕「お待ちいただけますか」㉖「お待ちいただけますか」㉗「お待ちいただけますか」㉘「お待ちいただけますか」㉙「お待ちいただけますか」㉚「お待ちいただけますか」㉛「お待ちいただけますか」㉜「お待ちいただけますか」㉝「お待ちいただけますか」㉞「お待ちいただけますか」㉟「お待ちいただけますか」㊱「お待ちいただけますか」㊲「お待ちいただけますか」㊳「お待ちいただけますか」㊴「お待ちいただけますか」㊵「お待ちいただけますか」㊶「お待ちいただけますか」㊷「お待ちいただけますか」㊸「お待ちいただけますか」㊹「お待ちいただけますか」㊺「お待ちいただけますか」㊻「お待ちいただけますか」㊼「お待ちいただけますか」㊽「お待ちいただけますか」㊾「お待ちいただけますか」㊿「お待ちいただけますか」

また、否定文を肯定文に変えます。できません、知りませんが、私には分かりかねます」にプラス代替案をつけてください。「すぐにお調べいたします」ま

文中の「チェックリスト」等を希望の方は、事務局までご連絡下さい。