

病は「気」から 気は「接遇」から

～「また、かかりたい」と思ってもらえる医療機関であるために～

「あなたがいるから元気になれる！」
そんな病院創りを目指しています。



K's オフィス代表
医療専門接遇講師 佐竹桂子
これまで病院にて秘書・ロビーマネージャー
クレーム対応・職員育成などを担当

二回目 「笑顔と基本動作」

前は「身だしなみ」について考えましたが、今回は「笑顔と基本動作」です。

基本動作は、**笑顔＋姿勢＋お辞儀＋歩き方＋物の受渡し＋指し示し** この6つをまず身につけましょう。

●笑顔 **「自然治癒力」「治療意欲」を高めるための接遇** には何よりも**“笑顔”**が必要です！

どんなにいい言葉で話していても怒ったような顔では威圧的ですし、沈んだ表情では相手まで気が滅入ってしまいます。相手の方に安心して治療を受けていただくためには、まず気持ちをほぐしていただくことが必要です。その始まりが笑顔！笑顔はことばよりも先に始まるコミュニケーションかもしれません。

あなたはどっち派?!

〈笑顔なし子さん〉

13時から検査を致します。
検査は約30分かかります。
検査前は食事を控えて待って下さい。
よろしいですね。



〈笑顔あり子さん〉

13時から検査します。この検査には約30分かかりますが、ご都合はよろしいでしょうか？検査前は食事を控えて頂きたいので、少しの間お辛いかもしれませんがよろしくお願いたします。



【気持ち】・わかっていても忙しい時は接遇は無理、正確ならそれでいい。

【動作】・立ったまま座っている患者さまを見おろして話す。

【話し方】・伝えることだけを一方的に話す。

●目的 **言うべきことを正確に言う**

【気持ち】・忙しい時ほどお待たせしているからより安心できるようにしたい。

【動作】・患者さまと視線を合わせるため、屈んで話す。

【話し方】・相手の都合などを推し測りながらお願いするように話す。

●目的 **わかりやすく説明し、気持ち良くお待ち頂く**



あなたが患者さまだったらどっちの人にいてもらいたいですか？

笑顔はあなたの「心の鏡」

ぜひ患者さまのために、笑顔でいられる人でいて下さい！

人は経験の数だけ「笑顔のレポーター」も増えていく

生理的笑顔……………社会的笑顔

気持ちのパロメーター

相手のために笑顔になれる(人間の総合力につながる)



みんなでトレーニングしましょう！
トレーニングでは「歯」出してしっかり笑うことです。
「うれしい・たのしい・だいすき～」
など大きな声で、
口をしっかり開けて練習しましょう。



ここはみんな
笑顔だから
こっちまで元気
になれるなあ…
ここの空気は
気持ちよく
治療できそうだ…



来院された患者さまは皆さん笑顔でお帰りになっていますか？笑顔は満足度のパロメーターでもあります。患者さまもスタッフもみんなが笑顔でいられれば、そこは居心地のいい場所であり、患者さまの自然治癒力も高まるはずですよ。

私が病院勤務をしていたある日のこと、こんなご指摘をいただきました。

「自宅の職員は三割の人しか挨拶しないね。あまり感じよくないよね。それから朝、病院の正面玄関から入ってくる人がいるけど職員は職員通用口を使うべきだよね」…この話から皆さんは何を感じられるでしょうか？

今から思うと手前味噌で恐縮ですが、私の勤めていた病院は、60床以上の眼科単科病院でしたが、その頃外来には毎日500人ほどの患者さまが来院されており、手術も数カ月待ち、診療技術はもちろん、患者さま対応の評価もおおむね合格点を頂いていると思っていました。もちろん接遇に関しても非常に力を入れて教育していました。しかし患者さまの満足度は私たちのレベルをはるかに上回り、「おおむね」ではなく、最低でも100%を求めていらっしゃったのです。うっかり素知らぬ感じで下を向いたまま歩いていたり、無意識に患者さまとすれ違ったりしていませんか？自分はたった一回のことでも、患者さまは何人も職員と接しています。スタッフ一人ひとりの何気ない対応で病院の印象が変わってしまうという事です。常に「全員が気持ちの良い挨拶ができています」ということが大切なのです。

みんなで気持ちの良い挨拶を実行しよう！

〈態度能力の標準化〉

患者さまは全体を通して医療機関の質を評価される。質の良さは、全員が気持ちの良い挨拶ができて初めて伝わる。たった一人の心ない対応で全体の評価が下がってしまうということを認識しておきましょう。

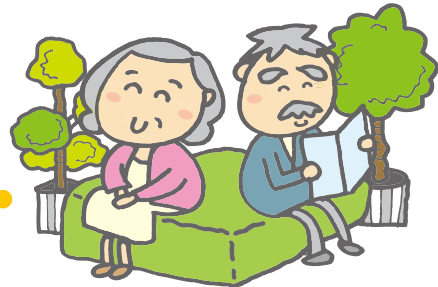


笑顔の挨拶で好印象!!

〈挨拶の基本〉

- ①挨拶はこちらから先手でしましょう。
- ②笑顔と明るい声で挨拶しましょう。
- ③ご来院いただいたことに感謝をこめて!
- ④相手を見てきちんとした会釈を添えましょう。

ここはみんなが気持ちのいい挨拶してくれるから、なんだか元気になる気がするね!



朝礼でトレーニングしましょう!

- 〇〇さま、おはようございます!(分離礼での会釈)
- 〇〇さま、こんにちは!(きれいな姿勢で相手を見る)
- 失礼します。(患者さまの前を通るとき等は一言添えて会釈)

《笑顔+姿勢+お辞儀》

もう一つ考えて頂きたいのは、この方がなぜ「職員は通用口を使うべき」と、こんなことまでおっしゃったのかということです。単純には朝出勤してきた職員の態度がよくなかったのかな…と想像できます。もし「おはようございます」「失礼します」と明るく、また少し遠慮がちに通っていれば患者さまにそんなに不快感は与えないはず。ここでも気持ちの良い先手の挨拶を心がけましょう。

また、患者さまの前を通らずに後ろを通る、または患者さま優先にして道を譲る…などといった配慮が必要です。これは出退時だけでなく院内を移動するときのマナーです。そして「病院は患者さまのものである」という意識であることが大切です。院内のすべてを患者さまの視点で過ごしやすく、利用しやすいように設置、整備すべきです。また私たち自身もそう動くべきです。

大事なことはあくまでも「患者さまが主体である」ということ。接遇はそのために私たちのホスピタリティマインドを表現するスキルです。あなたの温かな気持ちを、接遇のスキルを使って、ぜひ「見える化」して下さい! 接遇は「心の見える化」ではないでしょうか!

次回は「言葉づかい」について考えてみたいと思います。