

病は「気」から 気は「接遇」からII

～マナーでノック、マインドでタッチ～

「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
e-mail: htqtq521@ybb.ne.jp

第5回 クレームはタッチ不足!

毎日いろんな患者さまが来院される医療機関。一人ひとりのご要望や価値観はさまざまです。すべての方に満足していただくために皆さん全力で診療にあたっておられると思います。しかし、クレームがゼロになることはないと言って良いでしょう。人の感じ方は「100人いたら100通り」多岐にわたります。私たちはクレームとどのように向き合っていけば良いのでしょうか。

クレーム(苦情)は期待と現実のギャップから起きる

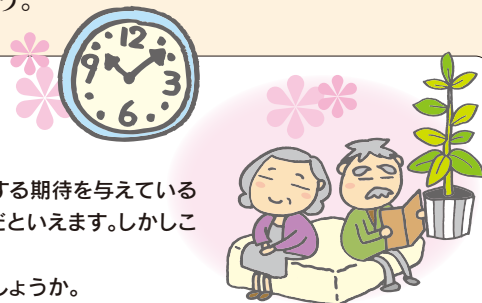
現在は医療機関でも「予約制」にしているところが増えていますが、「予約しているのに待ち時間が長い」といったクレームをよく耳にします。なぜクレームが起きるのか。今日は「予約制」を通して考えてみましょう。

皆さんは「予約」という言葉から何を期待しますか？

- 予約だから待たなくて済む
- 時間通りに済むからその日の予定が立てられて助かる
- 「予約制」をとり入れているくらいだから他にもいろいろ配慮がある良い病院ではないか

いろいろな期待が生まれますね。これは「予約」という言葉のもつ「共通認識」が予約に対する期待を与えているということです。また「予約」というのは約束ですから、きちんと守ることが常識であり責任だといえます。しかしこの約束がなかなか守られていないのが現実といえます。

約束が守られなければ不満になるのは当然のことです。どのような対応が必要になるのでしょうか。



予約制

先手の対応で「期待と現実のギャップ」・「不安・不満」を早期に払拭する

「〇時の診察」と予約したのに、その約束を守らないのは失礼だ」というのが多くの患者さまの気持ちです。「長くお待たせしている」「今日はお待たせする」ということがわかった時点で、先手でお詫びし、わかりやすく状況をお伝えしましょう。

- 話し方の例
- 受付で… こんにちは。診察でございますね。今日はあいにく混み合っておりまして、今診察まで1時間ほどお待ちいただいている状況です。ご都合は大丈夫でしょうか。お待たせして申し訳ございません。
 - 待合室で… ～さん、大変お待たせしております。あと3人目でお呼びできるかと思いますが、20分くらいお待ちいただけますでしょうか。ご予約いただいておりますのに、長くお待たせして申し訳ありません。お時間は大丈夫でしょうか。ご気分はいかがですか。
 - 会計で… ～さん、お疲れ様でした。会計まで15分ほどお時間を頂いております。申し訳ございませんがもう少々お待ち頂けますか。～さん、大変お待たせいたしました。会計をさせていただきます。～本日は本当にお待たせして申し訳ございませんでした。

先手でお詫びの気持ちをお伝えし、できるだけ「あとどのくらいか」「あと何番目か」といった具体的なご説明ができると、患者さまは安心して待つことができます。待たせる時間が長ければ長い分だけ、より手間を惜しまず気持ちをこめる必要があります。

こうした配慮が、「ここは待たせるが、ちゃんと申し訳ないと思っている。だから少しは我慢できるし気持ちよく待てる」と言って頂けるのではではないでしょうか。つまりしっかり気持ちにタッチしていればこそ、相手も理解してくれるということですね。

このように事前に起こり得るクレームに対し事前に対処していくことを【クレームマネジメント】と言い、多くの医療機関で取組まれています。

「予約しているのになんで待たせるんだ。予約の意味がないじゃないか!」などとクレームになったら…

【クレーム対応の基本】適切な「初期対応」が重要です。

①お詫び



まず「そのような不快な気持ちにさせてしまって申し訳ありません」というお詫びの気持ちをお伝えしましょう。「待たせ過ぎ!」などと感情的に言われる方に、「仕方ないんですよ」などと言えば、「なんだその言い方は!」と待ち時間だけの不満に、対応への不満も加わり、二次クレームが発生してしまうことになります。(次頁へ続く)

- ②傾聴 不満解消のスタートは相手の言い分をとにかく最後までよくお聞きすることです。途中で口をはさんだり、相手を否定しては逆効果です。言いたいことを言って、相手が真剣に聞いてくれれば気持ちもだんだん落ち着きます。相手の感情が静まってきたら、改めてお詫びし、より相手の立場に立って、どう対応すべきか考えます。
- ③具体的に行動する その方にとってどうすることが最善なのか。「待ち時間があとどれくらい知りたい」「とりあえず用事を済ませたい」「痛みだけでもなんとかしてほしい」など、全力で要望に応えるよう具体的に行動してみましょう。
- ④苦情処理三変法 お詫び・傾聴・対応でほとんどの場合、怒りを鎮めて下さると思いますが、それでもまだ解決しない場合は、無理をせず、
- 1.人を変える(上司や担当者に代わってもらう)
 - 2.時間を変える
「お調べいたしますので20分程時間をいただけますか」
「明日こちらからご連絡させていただきます」など、時間を置いて対応する
 - 3.場所を変える
静かな場所や応接室などがあればそちらへ場所を移し、気分を変えてもらいゆっくりした気分でお話する。など話し合う環境を変えましょう。
- ⑤お礼と賞賛 苦情を言われるということは、自分たちの至らない点を教えていただくことです。言う方も好きで言うわけではなく、結構エネルギーを使うもの。そこを声にして言って下さることに感謝しても良いはず。「嫌なことでしたのに、ご注意いただきありがとうございます」教えていただかなくては気付かなかったと思います。貴重なご意見ありがとうございます」など、素直にお礼を言い、相手の行動に賞賛の気持ちを伝えましょう。きっと「文句をいったのに、素直に聞いてくれ、しかもお礼まで言ってくれた。本当に良い病院だ」と思われるでしょう。
- ⑥アフターフォロー お帰りになるときもう一度お詫びの気持ちをお伝える。また次に来られた時一言でも「先日は失礼いたしました」といった言葉があると嬉しいものです。「こまでする？」と思われるかもしれませんが、こまでするからこそクレームが信頼に変わり、さらに感動になるのです。クレームは「信頼づくりのチャンス、業務改善のヒント」と捉え、組織全体で対応できる体制づくりを行いましょう。



このように対応すれば、「クレームが信頼に変わる」はず。「不満を聞いて解決してくれた」「お礼まで言って改善してくれた」何よりも、誠意をこめた対応、その方の気持ちにしっかりタッチすることが大切です。

lesson!

《このレッスンのコーナーはぜひ職場でのトレーニングに役立てていただければ幸いです。》

～現場を通して～【会話】

今回は会計を通して「ノック」と「タッチ」を考えてみましょう。

マナーでノック (最低限必要なことば)

～さん、大変お待たせいたしました。
会計へお越しくださませ。
診察お疲れ様でした。
本日の診療代は～円でございます。
検査などもしておりますので
こちらの診療明細書でご確認ください。
なにかございましたら
ご遠慮なくお尋ね下さいませ。
おつりは～円でございます。
保険証をお返しいたします。
ありがとうございました。
お気をつけて。お大事なさって下さい。

マインドをプラスすると…



マインドでタッチ (状況・相手に合わせ気持ちを伝えることば)

～さん、今日は混み合いました申し訳ありませんでした。
お疲れになったのではありませんか。
なにかご心配はありませんか。
なにかお聞きになりたいことなどございませんか。
今回は1ヶ月後に再検査ですね。
予約をお入れしておりますのでよろしく願いたします。
毎月保険証をお持ちいただきまして
ありがとうございます。
雨が急に降り出しましたね。傘はお持ちですか。
おつりと診療明細書です。どうぞご確認ください。
寒いですからお気をつけてお過ごしください。

20円で失われた信頼

ずいぶん前のことですが、ある調剤薬局での出来事です。いつもお見えになるAさん、この日も薬を受取って帰られました。夕方業務を終え、会計処理をした時、Aさんにおつりを20円少なく渡していたことに気がつきました。スタッフはAさんが明日も来局されることを知っていたため、明日お返しすることにしてそのまま帰宅しました。↗

翌日、Aさんが来店され、受付に処方箋を出された際

Aさん、昨日おつりが間違っていましたのでお返します。20円です。

Aさん：えっ？、それいつわかったんですか。

昨日夕方わかりました…

Aさん：昨日？わかっていたのにほったらかしてたということですか。

すみません。今日みえると知っていたので今日お返ししようかと…

Aさん：間違いがわかった時点でなんとかするのが常識でしょう。

申し訳ありません

(ここで初めて敬語でお詫びするがカウンターの中に入ったままだった)

Aさん：それにその謝り方誠意が全く感じられない。失礼だ!



後日談ですが、Aさんは、この薬局の責任者へクレームの電話をかけ、ここへは二度とお越しにはなりません。単におつりを間違われたというだけでなく、人としての精神的なダメージも大きかったということではないでしょうか。

結局Aさんはどんどん感情的になり、怒ってかえってしまいました。

何がいけなかったのでしょうか？ 皆さんもいろいろ感じることもあると思います。

1. 初期対応のまずさ… ミスが発覚した時点での確な対応をしていない。
2. 軽い態度…………… お詫びすることがあるにも関わらず普段通りの態度で受付をした。
3. 良識の問題…………… 本来間違いがわかった時点で対処するのが礼儀。電話するなどの誠意がない。



ここでスタッフ側が考えておかなければならないのは、業務上ささいなミス(ここではたった20円・明日でもいいという捉え方に慣れすぎて、自分たちの常識・感覚で行動してしまったことです。私たちにはよくあることでも、相手にとっては思いがけない出来事、失礼なことをされたという心理的な負担になります。まず、相手の身になって考えましょう。今回は、自分たちの感覚を優先し、相手の感情に合わせた対応が全くとられていません。

ここでは残念ながらミスがわかった時点での対応(その日のうちに電話で事情を説明しお詫びする・おつりをお返しに行くか、明日お渡ししてもいいか許可を頂く)ができていませんから、Aさんが来局されたら、せめてこちらからお迎えし先手でお詫びしなければなりません。またいつも以上に心をこめる必要があります。患者さまはその態度から誠意を感じとり、「ミスはあったが今後はきちんとしてくれそう」と信頼を寄せて下さるのではないのでしょうか。

●接遇は「相手の立場に立つ」ことが土台

価値観や、こだわり、幸せ感などは一人ひとり違います。違って当たり前。だからこそ思いやりやマナーがある。相手の気持ちに寄り添い、自分の態度も変えなければなりません。「誠意」をこぼす態度できちんとお伝えしましょう。接遇は「気持ちをつたえるための道具」である!しっかり活用を!



【医療の世界のいい話】

今回は日本の接遇のエキスパート(特に医療の接遇では草分け的な先生)である雨宮恵実先生の著書「看護・介護の幸せ仕事術」(中経出版)の中からご紹介します。



「いつものように『おはようございます』と病室に入っていったら、患者さんから突然『Mさん、ありがとう。あなたの笑顔を見るのがここでの唯一の楽しみだよ』といわれて、とてもうれしかった。この仕事を選んでよかったとつくづく思いました」これは、ある若い看護婦さんの述懐です。とてもうれしそうに話していました。その、いかにうれしそうな顔に触れていると、私もうれしくなります。

彼女の笑顔を見て患者さんの心が和む。患者さんから感謝されて彼女も素敵な気持ちになる。その話を聞いた私もうれしくなる……この流れってとてもいいですね。世の中の仕事というのは、その種類を問わず、本当はこういう役割を持っているのではないのでしょうか。つまり、仕事は人を幸せにし、そのことによって自分も幸せになる、ということです。

私は思うのです。看護婦さんの仕事は、検温をしたり、点滴の処置をしたりすることだけではなく、たとえばMさんのように、患者さんに笑顔の挨拶をしたり、ちょっとしたやさしい声かけをしたりすることも大切な部分ではないか、と。看護婦さんの人生が気になるといったのは、そうした大切な部分を忘れてしまうと、「人に幸せを感じてもらい、自分も幸せを感じる」という仕事本来の役割から次第に遠ざかってしまうのではないかという危惧のことです。それは、看護婦さん一人ひとりにとって不幸なことです。～中略～

少しオーバーな表現かもしれませんが、病院・医院を不幸の生産現場ではなく、幸福の生産現場にしなければなりません。それは決して、とてつもなくむずかしいことではないのです。その一つのとっかかりになるのが「接遇」にほかなりません。接遇は、仕事をする側にとっても、される側にとっても、幸せを築いていくためのアプローチロードだと私は確信しています。

クレーム対応はいかがでしたか。クレームはいつ誰に起きるかわかりません。もし自分がクレームにあつたら、「相手の方にどうすることが最善か」ということを考えて行動しましょう。クレーム対応に「これだ!」というマニュアルはありません。だからこそ、個人・組織の質・実力がわかるといわれています。そして接遇の基本は「相手の立場に立つ」でした。先手で相手の居心地をよくすること、これはまさにクレーム対応の第一歩だといえます。

普段から相手の身になった話し方・態度であれば、「当院ではクレームはほとんどない」という環境になるはず。マニュアルにはない部分で評価は下される。厳しい評価ですが日々接遇を意識して心のもった対応をしていきましょう。接遇改善は「クレームマネジメント」といっても過言ではありません。マナーでノック、マインドでタッチ、ぜひ実践してください!