

# 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

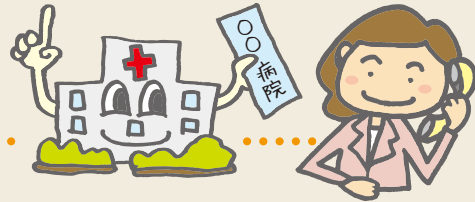
これまで病院にて秘書・ロビーマネージャー  
クレーム対応・職員育成などを担当

## 五回目 「電話対応」

前回まで「言葉づかい」「感じの良い話し方」について考えましたが、今回はその話し方を活かして、「感じの良い電話対応」について考えてみましょう。電話は「第二の窓口」といわれるほどイメージを決定づけるといわれています。あなたの適切かつ親切な電話対応で「感じの良い診療所だな。行ってみようかな」あるいは「感じが悪いな。やめておこう」といった具合に電話対応でその診療所の善し悪しを判断する方も多いのです。



（患者さまは病院に電話をしますが、話は「病院の代表」である「あなた」と交わされます。）



## 電話で判断される組織の実力!?

いつ誰からどんな用件でかかってくるかわからない突然の電話に、適切に対応できるかどうかは、組織の実力の目安にもなります。誰が出て同じように感じの良い対応ができるよう教育している組織であれば、それは診療レベルにもつながると判断されるからです。「手術」「入院」「検査」などの問い合わせに、スタッフの言うことが出た人によって違うということになれば、患者側の不安はつります。最近ではホームページを見て、わからなければメールで…という方法も一般的になってきました。が、それでも電話をかけて来られる場合は「わかりづらい医療のことだからこそ、直接話をして聞いておきたい」、あるいは「適切に説明できる信頼のおける病院だろうか」といったことをリアルタイムで判断する情報手段として利用されます。電話は今でも重要性の高いものだとして認識する必要があります。

大事なことからこそ  
直接話して  
聞いておきたい…  
話しながら  
教えてもらう方が  
わかりやすい…



## 電話対応のポイント【電話は「声」が勝負!】

電話は「声」だけでコミュニケーションをとっていかねばなりません。目の前にいる相手であれば、笑顔や態度で多少の言葉の過不足は補えるかもしれませんが、電話ではお互いの表情がみえない分、声に気持ちを込めなければ誠意や感謝の気持ちは伝えられないということです。気持ちをしっかり「声」にこめてお伝えしましょう。

### ●しっかりとどく「声づくり」から

温かさ + 明るさ + 明瞭さ

(笑顔で話す)

(少し高めの声で話す)

(はっきりした発音と正確に聞こえる声)

カソの音を目安に

カソの音を目安に

腹式呼吸や滑舌をよくするトレーニングが必要です

### ●「少し遅めかな」と感じるくらいの速さで話す。

最近結構早口の人が多く、私も聞きとれず「すみませんがもう一度言っていただけますか」と聞き直すことも珍しくありません。特に最初のフレーズは、せつかく名前まで名乗っているのに、切った後は「誰だったっけ…」ということが多くはないでしょうか。電話のポイントともいえる第一声、「こんにちは、〇〇医院、受付の〇〇でございます」とゆっくり明るく名乗りましょう。また大事な部分を「ゆっくり」「強調」して話すことも、間違いのない確実な対応につながります。

たとえば…「おはようございます。診療時間のお問合わせですね。診療時間は午前9時から午後1時までと、午後は2時半から6時までとなっております。受付は9時から12時30分までと、午後は1時から5時30分までとなっております…」下線の部分を少しゆっくり、強く話すようにして下さい。これは「プロミネンス」という表現方法で、大事な部分を強調して表現することで、相手にポイントがよく伝わるといわれています。ご高齢の方は特に聞きとりにくいことが多いと意識して、一言ひとことを大切に話すようにしましょう。

### ●必ず復唱確認し、メモをとりましょう。

電話をとったらほとんどの場合、相手の方もご自分を名乗られます。この時あなたは相手の方のお名前を復唱しメモをとっていますか？話が進みだしてから「すみません、どなたでしたっけ？」などと、失礼な対応をしていませんか。また必ずお聞きした用件や電話番号などは責任を持って伝言できるよう復唱確認とメモで確実に行うようにしましょう。「またかけます」という電話でも、誰から電話があったか伝言するような気配りがほしいものです。



●最後は名乗って安心感のある印象で終わりましょう。

ぜひ最後に「私受付の〇〇が承りました。またご不明な点などございましたらご遠慮なくお電話下さい」という具合に名乗って下さるととても安心した気持ちになります。また「私受付の〇〇と申します。お待ちしておりますのでお気をつけてご来院くださいませ」という気遣いのある一言添えるようにしましょう。

## 医療機関の電話対応

「患者さまには病気を直すという目的がある」

電話対応も、その基本は **自然治癒力・治療意欲** を高めるものであることは同じです。

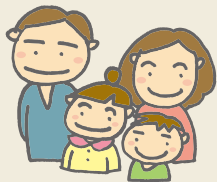
医療機関へ電話される方は、ほとんどの方が「具合が悪いから病院に行かなくちゃ」「いい病院だといいな」という不安と期待をもってかけてこられます。単に用件を済ませる電話とは対応のケースが違うということです。大切なのは、その方の不安を察し、その方のペースに合わせて話を進めることです。そして**気持ちの共有**をすることです。



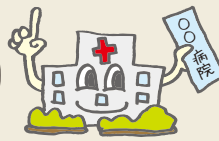
スタッフ:おはようございます。〇〇医院でございます。  
 患者さま:おはようございます。そちら内科ですよね。熱が高いんですが診てもらえますか?  
 スタッフ:熱が高いのですか。それはお辛いですね。本日診療いたしておりますのでご安心ください(共感)  
 患者さま:そうですか。初めてなんですけどどうしたらいいですか。  
 スタッフ:はい。それでは診察時間をご案内いたしますが、いつ頃お越しになりますか(相手の都合にスポットを当てた説明)  
 患者さま:はい、具合も悪いし、今日早めに行きたいと思います。  
 スタッフ:かしこまりました。午前中の受付時間は12時30分まででございます。午後でしたら14時から診察しております。ご都合はいかがでしょうか…。ご来院の際は、お手数ですが保険証をご持参下さいませ。  
 患者さま:保険証ですね。わかりました。  
 スタッフ:場所はおわかりになりますか?  
 患者さま:はい、場所は分かります。  
 スタッフ:かしこまりました。私受付の〇〇と申します。何かございましたらご遠慮なくご連絡下さいませ。今日は寒いようですので温かくしてお出かけ下さい。ではお待ちしております。お気をつけてご来院下さいませ(気遣いのあるしめくり)



必要なことさえ間違いなく伝えればそれでいい…という事務的な対応では、患者さまは診療に行く気持ちも沈んでしまいます。電話をかけて下さったことを「病気になった時はあそこの診療所に行けば何とかしてくれる」という患者さまの信頼であると受け止め、まずはその方に寄り添った電話対応を心がけましょう。



「診療は「あそこにかかりたい」と思っていたところから始まっているのかもしれない。」



近くに感じの良いクリニックがあってほんとうに良かった!

### lesson!

#### 電話対応で気をつけたい言葉づかい。

- 「～様でございますね」  
「少々お待ちになられて下さい」
- 語尾を伸ばす・上げる
- 「休診日は日曜日になります」
- 「こちらからおかけいたします  
午後はおられますか?」

**NG!**

**OK!**

- 「～様でいらっしゃいますね。私～でございます」  
“ございます”は「自分側」か「物」につける。
- 二重敬語になっています。  
「少々お待ち下さい」で十分敬意が込められます。
- 「失礼いたしま～す」「診療ですかあゝ」話し癖は耳触り。  
語尾は伸ばさず上げず自然に!
- 「休診日は日曜日でございます」
- 「おる」は謙譲語(私がおります)ですから相手には使いません。  
「午後はいらっしゃいますか?」

#### 〈電話の品格!?〉

知人の名編集者の一人は、定年になって別の出版社に移ったので、ある時、私の家に来て言った。「今の会社で一番先にやらなきゃいけないことは、社員のしつけでしてね。電話に出たとき、当の相手に向かっては丁寧な口をきいておきながら、受話器をおくと、たとえば曾野さんから電話だとしますと、「ねえ、曾野綾子から電話でね、風邪ひいたから原稿2日遅れるっていつてんだけどね…」なんていうようなのがいるんですよ。それをちゃんとかげでも、その人の前でいうのと同じような言葉遣いをするようにするのが私の第一の仕事でしてね」

これはある歯科の先生から教えて頂いた曾野綾子氏の著書「私を変えた聖書の言葉」の中のお話です。その歯科の先生は「これは人間の根本的な認識に係わっている問題だね。やはり品格を教育で作っていかねばと思ひあつた部分だった」としみじみお話になっていました。「しつけ」「品格」にまでつながる教育が必要だということでしょうか。本当に難しいですね…

このシリーズもあと一回となりました。最終回は皆さんが日頃苦勞されている「待ち時間への対応」について考えてみたいと思います。