

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4回 組織の接遇 ～あなたはどんな「形」で表現していますか？～

今回は接遇が、組織にとってどんな意味があるかということについて考えてみたいと思います。接遇とは「よい人間関係を構築するための最低限のマナー」ですが、医療機関や企業は、それをどう活かしているのか。なぜ組織ぐるみで取り組むことが大切なのか。皆さんの職場にもある理念や方針を通して考えてみて下さい。

医療機関にも「理念・方針」がありますが
企業でもそれぞれの理念を「自分たちの形」で表しています。

あるテーマパーク

「パークを訪れる全ての人が、現実を忘れ、幸せな時間を
過ごせるためにはキャストはどんな努力でも
惜しんではいけない」を理念に

- ①目を見て笑いかける!
 - ②ゲストひとりひとりに挨拶し、歓迎の気持ちを示す
 - ③ゲストに接する
 - ④サービスを迅速に回復する
 - ⑤適切なボディランゲージを示す
 - ⑥魔法のように素晴らしいゲスト経験を保つ
 - ⑦ゲストひとりひとりに感謝する
- というサービスガイドラインを実践し、高い人気を誇っている

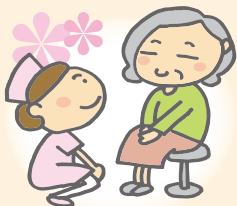


全員で実践することでお客様に感動を与え
スタッフも生きがいを持って仕事に打ち込んでいける
仲間と同じ目的に向かっていく喜びを感じることができる。



みなさんの職場にも理念や方針といったものがあると思います。まだ明文化されていなくても、院長には「どんな医療を提供していくか」ということがはっきりと描かれているはず。まず、その院長の想いを、スタッフ全員が共有することがスタートです。気持ちを共有したら、みんなで「形」にしていきましょう。

たとえば、「私たちは丁寧でわかりやすく、優しい医療を提供していきます」という理念だとします。これでは抽象的で、「丁寧」という言葉ひとつとってみてもどう表現していくのか、人それぞれバラツキが出てしまいます。これをより具体的な形にしていきましょう。



〈例〉

- 丁寧に … 相手の理解を確かめながらゆっくり話す・用がある時はこちらから患者さまの所まで行くようにする
- わかりやすく … 専門用語は使わない・場所を聞かれたら手で方向を示しながら説明する
- 優しく … 患者さまの話をよく聞きうなづきや返事をしながら診療を行う・動きは相手のペースを第一にする

「決めごと」から「習慣」へ

今月の目標を「お迎えはその方の所まで行き、目的の場所まで案内する」と決めたら、全員で実行します。一カ月たてば、ほとんどの方はそのやり方が習慣になり、自然に行えるようになります。そうなったら、翌月はまた新しい目標を立てて実行します。この繰り返して対応レベルは、自然に向上していきます。

「決めごと」から「習慣」へ変えてしまえば、苦になることもなくなります。

目標 ➡ 義務 ➡ 習慣

ここで活躍するのが「接遇」です。

「その方の所へ行って、目的地まで連れて行く」というだけで、話し方や動作が事務的だったり、患者さまのペースを無視しては対応がいいとはいえません。



「～さん、こんにちは。」	お待たせて申し訳ありませんでした。	今から検査室へご案内いたします。こちらへどうぞ！
お名前をお呼びし挨拶する (笑顔・目線)	待たせたことをお詫びする (会釈)	方向がわかりやすいように指し示す 相手の動きに合わせて歩く 荷物が重そうであればお持ちする (姿勢・歩き方・指し示す手の形)

たった一場面の出来事ですが、患者さまにとっては、在院の間、何度となく繰り返されるものです。感じがいい・悪いというイメージは、結局この**場面場面で受ける印象**なのです。一つひとつの場面に、理念や方針の気持ちを大事にこめることで、「ああ、この病院は本当に患者のことを大事にしてくれているなあ」と病院の姿勢を感じることができます。自分が患者さまと接する一つひとつの場面を大切にしたいものです。そして全員が実行すること、これが不可欠です。**全員がするから満足になる…連続性のあるサービスは感動につながります。**

始めましょう、接遇改善！

理念・方針を待合室に貼って患者さまにも見ていただけるようにしている医療機関も多くなりました。またホームページに明文化されているところも多いですね。ここで肝に銘じなくてはならないことは、「**理念・方針は患者さまとの約束である**」ということです。約束ですから守らなければなりませんし、なにより診療時に実行して頂きたい…というのが患者側の気持ちです。貴院の【想い】をどんな形にして、どう表現しお伝えしていくのか、全員で認識を共有していかなければ、患者さまには伝わりません。貴院の素晴らしさを患者さまに十分お伝えするために、ぜひ始めて下さい！ マナーでノック・マインドでタッチ！

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～【病棟】

今回は病棟を通して「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)

おはようございます。
失礼します。
〇〇さん、お目覚めですか。
お食事はお済みですか。
お休みのところ失礼します。
なにかご用はございませんか
失礼いたしました。

病室は患者さまの住まい
私たちがお邪魔する
という気持ちで
礼を尽くして行動しましょう。



マインドをプラスすると…

失礼します。
今から点滴をいたします。
ご気分はいかがですか。
おふとんを胸まで下げますがよろしいですか。
腕をこちらにのせていただけますか。
ありがとうございます。



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)

〇〇さん、今日はいいお天気ですよ。
お目覚めですか。昨日は眠れましたか。
ごめんなさい。起こしてしまいましたね…
何度かトイレに行かれてよく眠れませんでしたね。
大丈夫ですか。もう少し横になられますか。
10時には検査の準備ができると思いますが大丈夫ですか。
お迎えにまいりますので、それまでゆっくりお休み下さい。

(点滴) 何度もごめんなさいね。痛みがあって辛いですね。
なるべく楽な姿勢で行いましょう。今はどうですか。
何度もごめんなさいね。今度は左手から点滴をしましょうか。
少しくらいなら動いても大丈夫ですよ。
痛みがあったら我慢せずに、すぐに教えて下さいね。
ナースコールを近くにおいておきますね。
こちらでとどきますか。辛い時は遠慮しなくていいですからね。
大丈夫ですか。時々様子を見にきますので安心して下さいね。

ノックして気持ちに近づいたら、共感や受容でどんどんタッチしていきましょう！



身近でお世話をしてくれる看護師さんやスタッフの方は、患者側からみれば、医師よりも身近な存在といえるかもしれません。入院治療を受ける患者さまは、入院という非日常の生活の中で、また通院にしても病気という思いがけない出来事を背負って闘病されます。普段なら元気にやり過ごせる些細なことも、少しずつダメージにしてしまう状態ともいえます。そんな時の医療スタッフの温かなほほえみや言葉は何よりも励ましになります。病室を訪ねてくれること、名前を呼んでくれること、暑いとか寒いとか気遣ってくれること。自分に関心をもってもらえることがとても嬉しいのです。元気なときには何でもなかったことがどんなに嬉しいことになるのか、私たちはより細やかに感じとる感性が求められます。

余談ですが、私自身が入院した時のことです。嬉しい光景がありました。夜中頻繁にナースコールでトイレ介助を頼む同室のAさん(70過ぎの女性)がトイレに尿パッドを詰まらせてしまったのです。気付いた看護師さんがさりげなく伝えたところ、最初Aさんは「私じゃない」と怒ってしまいました。が、その後自分がしているはずの尿パッドが外れているのに気づき、その看護師さんと呼んで「ごめんね。私のおむつだったみたい」と本当に申し訳なさそうに言われるのです。深夜3時ころで、病棟はひっそりしています。看護師さんは、同室の患者にも配慮しながら、できるだけ小声で「大丈夫ですよ。悪気でしたんじゃないから、気にしないで大丈夫ですよ。いやな思いをさせてごめんなさいね。話してくれてありがとう。もう大丈夫だから気にしないでね。じゃあ、トイレに行っておきましょうか。本当にごめんなさいね」とAさんを気遣います。

看護師さんの言葉は聞いていた私の心も癒やしてくれました。私はこの看護師さんの勤務日は、「あの看護師さんがいてくれる」と思うだけで、幸せな気持ちで入院生活を送ることができました。「大丈夫」「ごめんなさいね」「ありがとう」は、まるで魔法の言葉のような響きがありました。皆さんにもぜひたくさん使っていただきたいです。

このような気持ちで全員が対応したらきっと患者さまは「満足」を飛び越えて「感激」されることでしょう。組織全体がバラツキなく、ぶれることなく実行している。それが強い組織、組織の実力といえます。そして全員が実行することで、その医療機関の想いを患者さまは感じるができるのだと思います。

●馴れ馴れしさにご用心!

入院されていて毎日会っていると、また長年来院していただいているとつい友人のような親しきで話しかけることがあります。相手の方も同じ感覚で話されていれば、その方との距離がこれまでの信頼関係で近くなった証拠です。ただ要注意は、度が過ぎて不快感を与えてしまっていないかということです。馴れ馴れし過ぎたと思ったらすかさず敬語で立て直しましょう。また会話の最初と最後、たとえば入室する時はきちんと「失礼します」、退室の時に「失礼しました」と敬意を表すと途中がくだけた会話であっても全体的に丁寧さを感じることができます。

また本人同士はよくても、周りの方にどのように映っているのかということも意識しましょう。「あの人にはよく話すけど、私には冷たい」「ここはいつかはあんなに馴れ馴れしくするんだ」など、私たちが思ってもみないことを感じていらっしゃるかもしれません。



避けたい話し方

- 上から目線 … 「～してあげます」「診てあげます」「言うとおりにして下さい」「仕方ないですね」
- 子供ことば … 「よかったね」「オシッコでる?」「ですよ～」「だね～」(語尾を伸ばす・上げる)
- 命令口調 … 「～してもらわないと困ります」「とにかくもう一度検査します」「急いで下さい」



知らず知らずのうちに、「お世話してあげている」「診てあげる」という気持ちになっていたら要注意です。診療なんだからこちらが「上」などと無意識に「上下関係」をつくっていませんか。患者さまと医療スタッフは相互理解・相互感謝の上に成り立っています。また医療者の接遇は患者さまの病気快復のため、「自然治癒力」「治療意欲」を引き上げるといった目的があります。どんなときにも敬意の気持ちを忘れずに!

【医療の世界のいい話】

石川恭三氏(杏林大学医学部名誉教授、医学博士)著 「入院を愉しむ本」より

ひとくちに入院といっても、人間ドックのような場合から、生死の境をさまようような状況下でのものまでさまざまだが、それにとともなう入院生活も、それぞれの場合で大きく異なってくる。しかし、どのような形での入院にしろ、すこしでも快適な生活が送れるよう、本人はもとより、まわりの人たちも努力しなくてはならない。なぜなら、それが病気の回復に大きく影響するからだ。

入院すると多くの人は気弱になる。医者や看護婦に気をつかい、また大部屋に入院すれば同室の患者さんたちにも気をつかう。気をつかいすぎて、はたから見ていても気の毒になる患者さんもある。性分だから仕方がないといってしまうまでも、せめて入院しているときぐらいは、すこしは自分勝手にふるまってもいいのではないかと思ってしまう。もちろん、同室の患者さんに迷惑をかけないという、最低の線は守ってもらわなくてはならないが、もし、あなたや、あなたの家族や知りあいが入院生活をするなら、これだけは忘れないでほしい。病院でいちばん大事にされなくてはならない人は、患者さん自身であるということ。

単なるマナーかと思いきや、接遇には「組織の想い」を伝えていく力もあるということをご理解いただけたでしょうか。患者さまは普段の何気ないやりとりの中で、病気と向き合いながら、真剣に医療機関の姿勢を感じとろうとしています。スタッフの一人ひとりが医療人としての想いはもちろん、どれほど組織の想いを大切に患者さまと向き合っているか、という基本的なことが信頼につながるということです。ただ仕事をこなしてお給料をもらえばいいという気持ちはすぐに見抜かれます。「相手の立場に立つ」という接遇の基本は「自分の生き方の姿勢」ともいえるのです。