

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 : htxtq521@ybb.ne.jp

第2回 サービスとホスピタリティ

医療の世界に「サービス」という形が入ってきた！

私が出会った医療スタッフには「誰かのお役に立ちたい」「困った人を助けたい」という気持ちからこの仕事を選んだという方が多くいらっしゃいます。皆さんをみていると「医療を選んだ」という時点で、「ホスピタリティマインド」を持っていたということ強く感じます。今、「優しい医療」のあり方に多くの方が目を向け始めています。高度な技術に、より人間的な寄り添いを加えて治療効果を上げていく。「病気はしたけど、いい人生だった」と言ってもらえるような人間味のある医療が求められているのです。

サービス業界は今「ホスピタリティマインド」をサービスに活かそうとしています。医療はその逆の流れがきているように感じます。医療人にもともとあったホスピタリティマインドを、「もっと表現してほしい」「病んでいるからこそ優しく」「マナーよく」ということを患者側が強望するようになり、今までより「心」をきちんとした「形」にして表現していかななくてはならなくなった…ということではないかと思えます。

1987年に、当時の厚生省が「患者サービスガイドライン」を発表しました。一部分ですがご紹介します。

医療機関で提供されるサービスの目的は、患者に傷病の治療を行い、機能の回復を図り、また患者の精神的・身体的苦痛や不安感を軽減し、患者の社会復帰の援助などを行うことであるが、これらを効果的に行うためには、専門技術的なサービスの他、患者・家族への情報提供や、患者の快適性や利便性に配慮したサービスも重要である。～中略～ 患者の身体的・精神的苦痛を軽減し、傷病に立ち向かう意欲を湧き立たせるためには、言葉づかい・服装をはじめとして、患者心理に十分配慮した接遇が不可欠である。



こうして日本の医療の世界にも、「サービス」「接遇」という言葉が明文化され、医療機関でも積極的な接遇教育が始まりました。

最近、「ホスピタリティ医療」という言葉を聞きますが、これは【技術+コミュニケーション能力】を重視した医療だそうです。医療や福祉・介護というものは、人間が人間に対して行うものである以上、最後は「どれだけ相手の気持ちに寄り添えるか」が大切になります。医療は相互信頼・相互感謝で成り立つもの。闘病のよき理解者・仲間として支え合っていくことが基本なのです。



■気持ちを寄り添わせるスキルの一つに「ペーシング」があります。

【ペーシングとは】相手の雰囲気に合わせて、安心感や信頼感を感じていただき距離感を縮める。

ペーシングのスキル

①アイコンタクト	視線は相手の高さに合わせ、真正面より少し斜め横からお話するとリラックスできる。(情の空間と言われるポジショニング)
②話し方	ゆったりめの方にはゆったりと、明るい方には明るくなど、声の大きさ・トーン、話す早さなどを相手に合わせる。「オウム返し」で相手の言ったことを繰り返すことも「私の話をよく聞いてくれる」という信頼につながる。
③動作	よくうなづく方にはこちらもうなづくなど、相手の動きを真似することで親しみを感じる。
④言葉	敬語で話す人には礼儀正しいペースで、少しくだけた感じで話される方などには、なれなれし過ぎず丁寧過ぎず親しみのある話し方で接してみる。 「先生おかげで熱が下がりました安心いたしました」 → 「それはよかったですね。今日は顔色もいいですね」 「薬飲んだらすぐ熱が下がったのよ、先生」 → 「それはよかったです。薬がよく効いたんだね。もう大丈夫でしょう」
⑤共感	気持ちを共有することで、対等の人間関係を感じることができ闘病の仲間という意識が生まれ信頼につながる 「頭痛がひどくて眠れないんですよ」 × 「痛い痛いと感じすぎるから眠れないんですよ」 ○ 「頭痛がひどくて眠れないですね。眠れないと辛いですね」(共感)

余談ですが、あなたはサービスが好きですか？

■「サービス大好き」「接客大好き」が仕事を楽しくする

皆さんは「サービス業」や「接客」というものが好きですか？私たちは生活の中で、いろいろなサービスを受けています。そしてサービス業の中にも「ホスピタリティ」を感じる事が多々あります。皆さんの経験の中で「心に残るサービス」はどのくらいありますか。

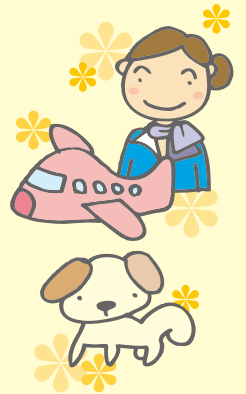
私 もいい思い出をサービスの世界からたくさんもらっています。ずいぶん昔の話ですが、遠方での仕事のため飼った犬をペットホテルに預けていたのですが、飛行機の到着時間が1時間以上遅れるという機内で、若いキャビンアテンダント(CA)の方に「少しでも早く帰らないと犬のお迎えに間に合わない」と子どもがだだをこねるような懇願をしたことがありました。新人らしい彼女は私の話に誠実に耳を傾けて下さり「それは心配ですね。ペットは大事な家族なんですね。何とかお役に立ちたいのですが…」と言ってくれました。

飛行機はとうとう時間を過ぎて到着しました。仕方ないとは思いつつがっかりしている私の席に、突然三人のCAの方が来られ「お客様、お荷物をお持ちいたします。先にご案内しますので私どもについて来て下さい」とその身のこなしの早いこと。私は飛行機を一番に降り、タクシー乗り場へ向かいました。「ああ、あの若いCAさんがしっかり伝えてくれたんだ」と本当にありがたい気持ちでいっぱいになりました。

おかげで何とかペットホテルにも連絡が取れ、無事犬と帰宅することができました。忘れられない思い出です。この方々のサービスには、「相手を気遣う心」や「相手のために役に立とう」という気持ちを感じられます。これが本当の「おもてなし」だと思います。

ある方が、「サービス業には向き不向きはない。しいていうなら好きか、嫌いかだ」とおっしゃっていましたが、サービスマインド旺盛な人の中にいると、「何かあったら一所懸命に考えてくれる」という安心感を持つことができ、心から幸せな気持ちになれます。人間同士の中でやりとりが行われる世界で働く方には、ぜひ「サービス大好き」になっていただきたいですね。皆さんもそんな気持ちで患者さまと向き合ってください。

「相手のために」そう思って工夫を凝らす毎日にはやりがいもあり、きっと仕事も楽しくなることでしょう。「相手の幸せが自分の喜び」、これが「ホスピタリティ」の原点だということではないでしょうか。



lesson!

～現場を通して～【問診・診察】

今回は問診と診察を通して「ノック」と「タッチ」を考えてみましょう。

マナーでノック

「～さん、お待たせいたしました。
少しご症状を伺いたいのですがよろしいでしょうか」
「～さん、失礼いたします。
先に血圧を測りますのでこちらへお越しください」



「～さん、こんにちは。お待たせしました。
診察をさせていただきます」
「診察室へご案内しますのでこちらへどうぞ」

マインドをプラスすると…

「今日は検査はありませんのでこれで終わります。
お薬はまだありますか。
他にお聞きになりたいことはありませんか」



マインドでタッチ

「何か気になることはございませんか。
一週間前は血圧は正常でしたね。
今日のご気分はいかがですか。では測ります。失礼します」

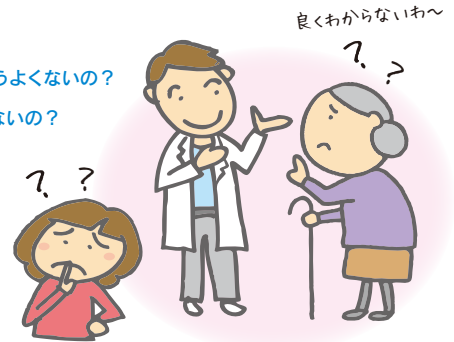
「なにかお変りはありませんでしたか。
熱があつたんですか。それはきつかったですね。
大丈夫ですか」

「～さん、熱はそれほど高くないようですが、
何日も続いておられるときついですね。
今日は熱を下げる薬をお出ししておきます。
早く楽になるといいですね」

「眠れないということはありませんか。眠れないと
辛いですからそんなときは遠慮せずにご相談下さい。
いつでもお話を伺いますから、
あまり我慢なさらないようにして下さい」

●医師の話し方で患者側が「ちょっと迷ってしまう」時

医師	患者
なんとなくですけど、あまりよくないようだなあ。	それはいいの？悪いの？どこがどうよくないの？
多分風邪だと思います。	「多分」ということは違うかもしれないの？
しばらくしてまた来て下さい。	しばらくってどのくらい？
注射した方がいいかもしれませんね。	しなくてもいいんですか？
よかつたら精密検査でもしてみますか？	それって“ついで”？
薬でも飲んでみますか？	飲まなくてもいいの？
痛いのは仕方ないんですよね。	だったらあなたはなぜいるの？



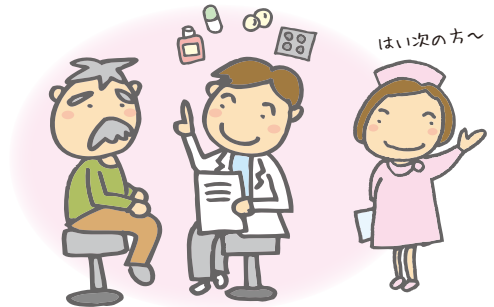
礼を尽くして心を開き、せっかく気持ちに寄り添おうとしているのに、たった一言の何気ない言葉で、その距離が遠くなってはもったいないことです。ささいなことかもしれませんが、医師だけでなく、スタッフ全員が心しておかなければならないことです。言葉は感情に直結すると言われます。私たち医療従事者は、「病気を治す」という目的のある患者さまの「自然治癒力」を高められるように、誠意のある丁寧で温かな言葉をお一人おひとりの個性を考えながら選んでいかなければなりません。

●飲みなれない薬の処方不安を感じている患者さまへの説明

「薬をお出しますのでお飲みになってみて下さい。ではもうよろしいですよ。はい次の方～」
 これではいくら言葉づかいや動作はいいとしても、一方的な診察で聞きたいことも聞けない雰囲気になっています。つまり「心にタッチ」していないということです。
 ※この「よろしい」という言い方は「目上の方」からの言葉です。「結構ですよ」という話し方が正しいとされています。



「そうですね。お薬への不安があるんですね。どんなことが心配ですか？～副作用のことが心配なんですね。初めての薬ですしお気持ちはよくわかりますよ。では副作用の少ないお薬を試してみましょうか。いかがですか」
 まず相手の気持ちをよくお聞きし、相談・提案をしながら、一緒に決めていくという姿勢は、患者の心にしっかりタッチしています。



せっかく薬をもらっても、不安な気持ちで飲むのと、安心・納得して飲むのではその効果もずいぶん違うことでしょう。
 ノックしたら、次は心にしっかりタッチし、安心して治療に専念していただけるよう配慮しましょう。

lesson!

【医療の世界のいい話】

これは「がんばらないけど、あきらめない」で有名な鎌田實先生の著書「言葉で治療する」の中の一節を、大変恐縮ですが少し短くまとめてご紹介します。

僕は普段から話しやすい雰囲気をつくるように心がけている。会話のときの位置関係も大事。寝ている患者のところで座る。患者さんは「ああ、今日は時間があるんだな」ということがわかるし、目線が合うと話しやすくなる。ときには、視線をはずすことも大切なテクニック。一緒に窓の外の景色を見る。それだけで温かな気持ちになる。そして患者も心を開き話をしてくれる。ある時癌が再発した患者と病院の庭のベンチに座った。「仕事はされているんですか」「建設関係の仕事です」……景色をみながらポツポツ話した。「先生、この建物(病院)は僕が造ったんです」ぎよっとする話だった。この人は建築現場の作業委の一人として雇われていた。病院を建設したその他大勢の作業員の一人。でも本人は違うのだ。彼は市民みんなの病院を自分が造ったのだと心の中でずっと誇りに思っていたのだ。僕は答えた。「あなたのおかげでこの病院はできたんですね。この施設をつかって僕たちは医療をやらせてもらっているんです」

「痛い」と言われたとき、「辛いですね」「苦しいですね」とまず言葉を受止める。これがあって患者が医師の言葉をうけとめる心を準備できるのである。痛み止めはできるだけ使わない方がいい。この患者さんは胃が弱いからなおのこと避けたいというとき、「この痛み止めはもう少し経過をみながら考えましょう。どうしても辛くなったら投与します。一回我慢してみましょうか」と説明すると、患者さんは「ああ、我慢は自分のためなんだ」と理解する。結局コミュニケーションは、どちらかが言葉をちゃんと受けとめるところから始まるように思う。

さて、「サービス業のお手本は医療従事者の私たちである」ということをご理解いただけたでしょうか。かけがえのない命と日々向き合うことはお一人おひとりの人生と向きあっているといっても過言ではありません。そんな医療の世界だからこそ、人として敬意ある態度を大切に、温かな人間関係を築いていかななくてはなりません。皆さんのホスピタリティマインドをどんどん表現し、心にタッチして頂きたいと思えます。