

# 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1回 医療の世界がサービス業のお手本

【病は「気」から気は「接遇」から】もご好評を頂き、今回第二弾の連載の機会を頂きました。これも読者の皆様のお陰と心からお礼申し上げます。さて、今回のシリーズでは、「マナーでノック、マインドでタッチ」というキーワードで進めていきたいと思っております。

これは、「礼を尽くすことでまずその方の心にアプローチし、心を開いてもらうところから、人間同士のお付き合いが始まり、少しずつ気持ちに寄り添うことで信頼関係を構築する」という意味を込めたものです。診療でいえば、「こちらから人間として敬意をもってアプローチすることで、気持ちを通い合わせながら医療を提供する」ということです。

### マナーでノック、マインドでタッチ



〇〇さん、  
こんにちは。  
看護師の〇〇です。  
お加減は  
いかがですか。

みんな笑顔であいさつしてくれるし  
名前もきちんと呼んでくれるから  
安心だし、気持ちがいいわ…



〇〇さん、  
血圧をはかりましょうか。  
まだ寒いんですけど  
体調はどうですか。

私の病状を把握して気にかけてくれるし、  
病気だけでなく家族のような話もできて気持ちが癒されるわ…



〇〇さん、血圧は  
安定していますよ。  
顔色もいいし  
私も安心しました。  
この調子なら旅行も  
大丈夫ですね。

#### 〈マナーでノック〉お付き合いの必要最低限のルール

挨拶や言葉遣いなど礼儀に配慮し相手に心をひらいてもらう

#### 〈マインドでタッチ〉相手の気持ちに寄り添う

病気だけを診るのではなく人間同士として・心を通い合わせながら一緒に治療に臨んでいく

マナーでノック、マインドでタッチ⇒「基本を大事に、そして心をこめて」ということです!

## 私たち医療従事者がサービス業のお手本!

皆さんもご存じのように「ホスピタリティ」とは「ホスピタル」、病院という意味とつながっています。よく医療は「サービス業だ」といわれますが、「ホスピタリティ産業」といった方がぴったりでしょう。なぜならサービス業には、サービスの受け手と提供者の間に「主従関係」という感じがありますが、ホスピタリティの世界では、闘病の仲間という捉え方から「相互信頼」が根底にあります。お互いが「命」をみつめ心をこめて支え合う。「医師が上」とか「患者が上」ということはないわけです。医療側は全力で治療のお手伝いをさせていただき闘病の仲間として、患者側は「医療スタッフは最善を尽くして治療してくれる闘病の理解者」という関係の中で、お互い人間同士として対等に向き合っていることが治療にも大変重要なことなのです。

今のサービス業界の人たちが、「これからはホスピタリティが大切だ」と言っていることは、私たち医療の世界のマインドが、今「サービス業のお手本」として注目されているということです。

#### 【ホスピタリティ】語源は hospes(ラテン語)

生あるもの、特に人間の尊厳と社会的公正をもって互いに存在意義と価値を理解し認め合い信頼し助け合う相互感謝の精神をいう。

「ホスピタリティは相手を思いやる相互理解・相互信頼の上に成り立ち、物事を心・気持ちで受け止め心・気持ちから行動することである」と明文化。今、「温かな医療」「優しい医療」のあり方に、患者さまも、医療者も目をむけるようになりました。病にかかったつらい時だからこそ、人間として支えてほしい。お互いが気持ちで支え合うことを切にしていきたい、そんな想いを今誰もが恥ずかしく言えるようになってきたのかもしれない。



#### 【医療の世界のいい話】

皆さんもよくご存じの日野原重明先生(聖路加国際病院理事長・名誉院長)の著書に「看取りの愛」という本があり、その中に鈴木大拙氏(世界的仏教哲学者)のお話を通して医療の話が書かれていました。少し短くまとめてご紹介させていただきます。

「先生はちょっと難聴でしたから話している人にだんだん接近していきます。「どうしたらいいでしょうか」と聞かれると顔もふれんばかりにして「困ったな～」と相談者と同じように困られる。あなたが困っている気持ちはよくわかる。それは本当に困ったな～と。そのうち相談者はこんなに偉い先生でも困られるのだから自分が困るのは当然のこと。それでは私ももっと耐えてみよう。この苦難を受け入れてみようだんだん自分の気持ちに素直になられるようでした」(ここまで鈴木大拙氏の秘書、岡村氏が語った鈴木氏の話)これは東洋の精神といえるのかもしれない。相談者が先生を頼りにしてきた時の先生の誠意ある言葉と動作がその相談者への解答になっているのである。

医師は自分が患者の病気を治すことができると過大に自己評価することがある。しかし医師に一番大切で、しかも現在一番おろそかにされていることは、大拙先生の示されたこの相手の言葉によく耳を傾け患者に深く共感する心ではないかと思う。

## lesson!

～現場を通して～【受付】第一回目は「受付」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

- 受付業務を接客スキルを活かして感じよく行う  
先手の挨拶・笑顔・目線・ソフトな話し方

こんにちは保険証をお預かりいたします。  
お名前をご記入ください。  
しばらくお待ち下さい。  
診察券をお出しくださいませか。

### マインドをプラスすると…



受付すること自体が  
コミュニケーション!

### マインドでタッチ

- その方に和んでいただけるお話をプラスし  
コミュニケーションを通して心を通わせる

暖かくなりましたね。  
毎月保険証をお見せいただきありがとうございます。  
痛みは治まりましたか。熱が高くて大変でしたね。  
先日はお待たせして申し訳ありませんでした。

### 【「間違いなく受付をする」だけではなく、受付業務を通してよい人間関係をつくる】

来院された方を最初にお迎えする受付のイメージは、まさに病院の第一印象です。「この病院にきてよかった」「ここなら安心して治療できそうだ」ということを感じていただけるよう温かな対応を行いましょう。

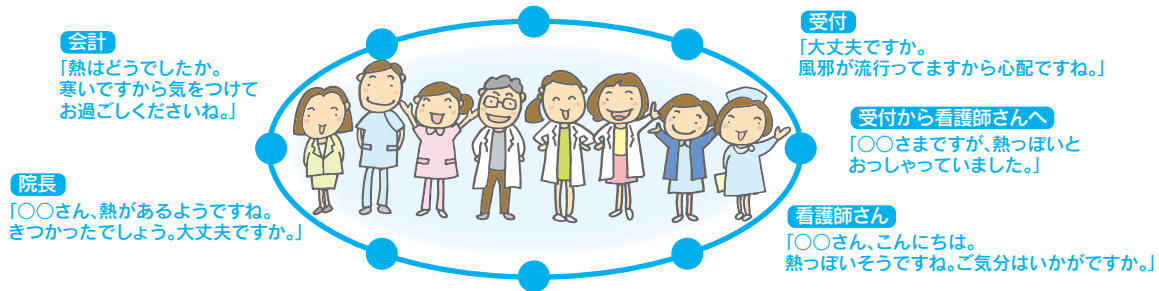
マインドでタッチは、「受付業務を間違いなくこなす」の前に、「受付業務を通して患者さまとのお付合いを始めていく」という気持ちで受付業務を行うということです。毎日いろいろな方がお見えになる中、お一人おひとりに寄り添う温かな対応をしたいですね。



### 【全員が行うことの大切さ】

受付で最初に得た情報をいかに活かすかで、患者さまの満足度は大きく変わります。情報を診療の流れに活かし、厚みのあるサービスにつなげることが大切です。受付は病院の「顔」。温かいお迎えとお見送りにより印象を!

### 患者さまが受付で何気なくいわれたら…「今日はなんとなく熱っぽくて…」



情報が活かされた時、患者さまの満足度は何倍にもなり、それは感謝や感激につながっていきます。  
【全員で患者さまに関心を持つ】ことが、マインドでタッチの第一歩だといえます。

### 【「初診」と「かかりつけ」の方ではタッチにも違いがある】

長年通いなれた患者さまは「馴れ馴れしいのは嫌だけど初診の人と同じ扱いでは何だか味気ない」「いつまでも他人行儀で冷たい感じ」など、やはり親しみを感じながら通院したいのが本音ではないでしょうか。病院通いも生活の大切なひとこま。通院・闘病も大切な人生の一部分なのです。ということは少し大げさですが診療は「医療現場で人生がふれあう」ということなんですね。

「こんにちは。やっと暖かくなってきましたね。お花見が楽しみです。お花見には行かれますか。」

「いつもお待たせして申し訳ないですね。今日はお時間は大丈夫ですか。」

初診はお見合いと一緒に。第一印象が重視されます。また初めて来られた方は「ちゃんとしてくれるだろうか」といった診療への不安やわからないことばかりで緊張されていることを気遣い、人として敬意を払って対応することでまず心を開いていただきましょう。そして少しずつ温かい人間関係へとその距離を縮める努力をしていきましょう。

「本日は初めてのご来院ですね。ありがとうございます。恐れ入りますが、保険証をお見せいただけますか。」

「まず看護師がご症状を伺いますので、そちらで少々お待ち下さい。」

「ご心配な点などがございましたらご遠慮なくお尋ね下さいませ。」

患者さまから「医師の技術とか機器の価値などの専門的なことはよくはわからないけど、その病院のスタッフが病気を治そうと一所懸命に患者に向き合っているかどうか」ということは、本当によくわかるものだ」という声を多く聞きます。病人は病という普段と違う環境の中で、より敏感に医療従事者の心を感じています。スタッフ全員が「患者さまのために」と心をつなげたとき、患者さまに心から安心していただけるのではないのでしょうか。

「マナーでノック、マインドでタッチ」、なんとなくおわかりいただけたでしょうか。「形」に「心」をプラスして、相手に心を開いていただき少しずつ距離を縮めて、温かい人間関係をつくって下さい。接遇の目的は、「よりよいコミュニケーション創り」であることを忘れずに!次回からはより「タッチ」という部分を考えていきたいと思えます。