

第1章 医療における接遇の基礎

(1) 問われるコミュニケーションと接遇力	6
(2) 接遇はなぜ必要か?	8
(3) 接遇の6原則	11
(4) 日常から学べるサービス観察	12
(5) 医療サービスとは?	14
(6) 接遇のための環境設定	18
(7) 医療サービスは掛け算	23

対談1 接遇向上推進委員会で学んだ“気づき”のちから

厚生中央病院(東京) 外来主任看護師/
接遇向上推進委員会委員長

菊池 明美 さん

第2章 医療従事者としての基本姿勢

(1) 医療従事者としての心構え	32
(2) 挨拶のいい病院は気分がよい	33
(3) 「おしゃれ」と「身だしなみ」との違い	35
(4) 医療従事者としての言葉づかい	40
(5) 敬語は言葉の「身だしなみ」	41
(6) 誤解を招く言葉づかい	44
(7) 患者さんとの会話の注意点	50
(8) 新入職員への初期教育の前に	54
(9) 自己・他者の気質理解で対人対応力が向上	56
(10) 気質が違う相手に合わせることの効果	62

対談2 言い合える環境づくりで患者さんに安心感・信頼感を

仙台桃太郎クリニック(宮城)

木村 陽子 さん

第3章 医療現場におけるクレーム対応

(1) “キレる”患者さんの増加	72
(2) クレームはなぜ発生するのか?	72
(3) 対人対応力のある人と、ない人の差	79
(4) クレームはなくならないが、クレームの質は変えることはできる	81
(5) 謝らないことで悪化する対応	83
(6) マイナス要素につられない	84
(7) 忘れがちなのは感謝の言葉	85
(8) クレーム対応のまとめ	101

対談3 患者さん第一主義を共有し、心の声に耳を傾ける 102

医療法人大雄会 総合大雄会病院(愛知)人事部長

吉矢 富美子 さん

まとめ

素敵な人から学ぶ～相手を心地よくさせる人との出会い～ 106

これからの医療コミュニケーションにおける課題 107

おわりに 108

(2) 接遇はなぜ必要か？

「接遇」とは、一般サービス業でいう「接客」に当たる言葉ですが、医療機関では、来院される方が“お客さん”ではなく、“患者さん”であることから、「接客」とは言わず「接遇」という言葉で、いわゆる接客態度全般の基本姿勢を表します。基礎的なことは理解しているようでも、いざ質問されると案外即答に困るのではないのでしょうか。例えば、いざ職場の後輩に、「先輩、接遇ってどういう意味ですか？」と聞かれた場合、答に窮することはないですか？ 皆さんは、「医療機関は治療を行うところで、それが一番」と考えているかも知れません。ただ、それだけが全てでしょうか？ では、これから皆さんと一緒に、医療の基本行動、接遇について考え、実践につなげていきましょう。

医療従事者に求められるもの

患者さんが病院を選ぶ要素としては、①治療実績、②評判、③利便性等が挙げられますが、多くの場合、患者さんには医療の専門知識がないため、技術については高い水準であると信じるしかありません。したがって選ぶ側にとっての判断基準は「接遇」の占める部分がどうしても大きくなるのです。

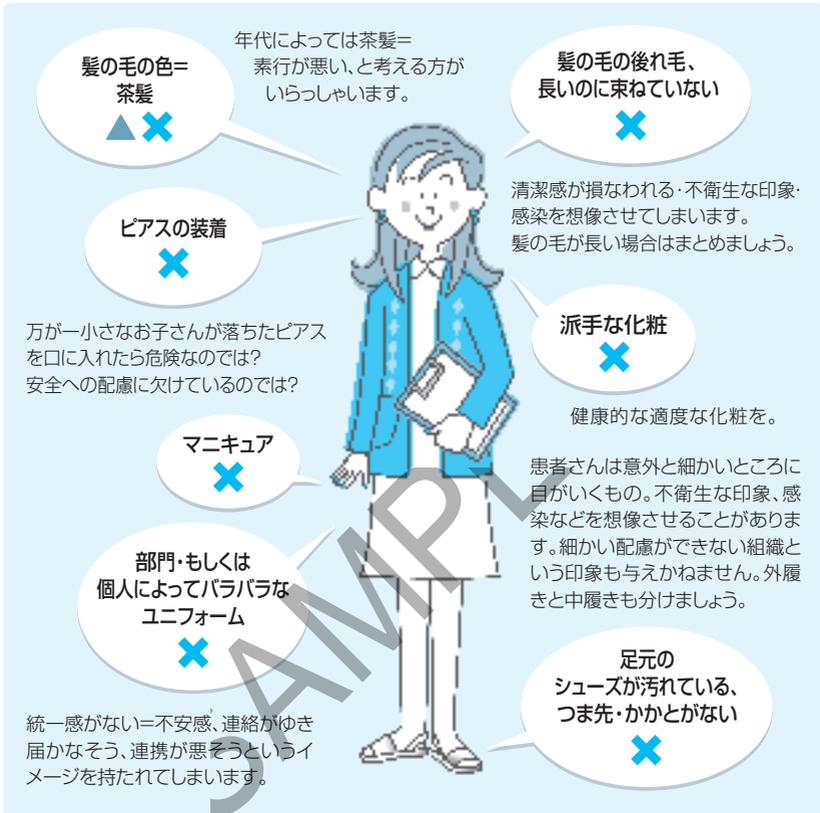
ここで重要なのは、「患者さんはけがや病気により不安を抱えて来院している」ということです。健康な人の期待感に応えるサービスとは異なり、医療機関の接遇は、「不快なく、納得して安心して体を預けることができるかどうか」ということが大事なのです。

医療従事者には、患者さんに対する「共感力」が求められます。患者さん

図3 患者さんの病院選びの基準は？



図16 医療従事者としての最低限の身だしなみ(事務部、診療部統合の考え)



最近の身だしなみの傾向について

- ・事務と診療部を統合する(分けない)
- ・アクセサリ・指輪：マリッジリングもはずす、つけない(感染・衛生の観点から)
- ・つけまつげ(エクステ)：つけない(医療の観点から)
- ・シューズ：つま先・かかとのあるもの(安全の観点から)
- ・ヘアアクセサリ：黒もしくは茶色
- ・シュシュ：つけない(衛生の観点から)
- ・靴下・ストッキング：制服に調和したもの(ハイソックスは社会人としてそぐわないため不可)

