

職員の接遇と マナーの基本

I 医療を取り巻く環境変化と接遇改善

1. 医療を取り巻く環境変化
2. 環境変化のポイント

II 接遇の基本スキルと習得

1. 患者という存在特性の理解
2. 接遇力向上の要点

III 接遇実践の基本

1. 接遇マナー5原則
2. 正しい挨拶はマナーの基本

IV 院内の人間関係を円滑にするポイント

1. ひとに信頼される6つの法則
2. 職場の人間関係の側面理解
3. 人間関係は仕事の基盤

V コミュニケーションの4つの要素

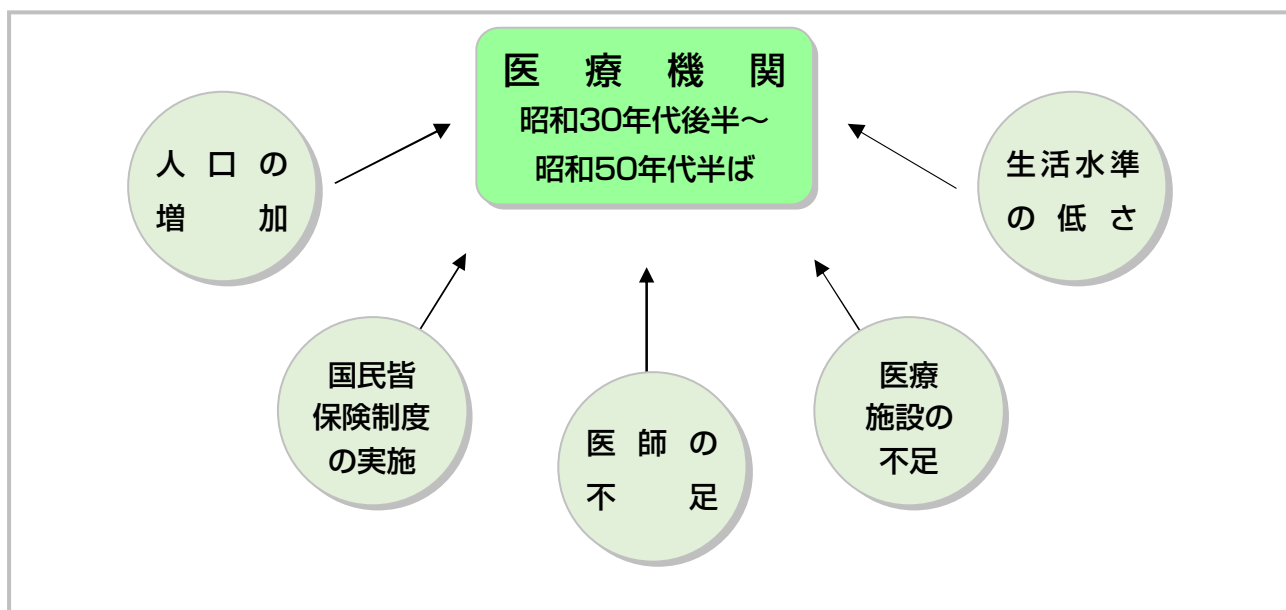
1. 効果的なコミュニケーションのヒント
2. 気配りある話し方の基本

I 医療を取り巻く環境変化と接遇改善

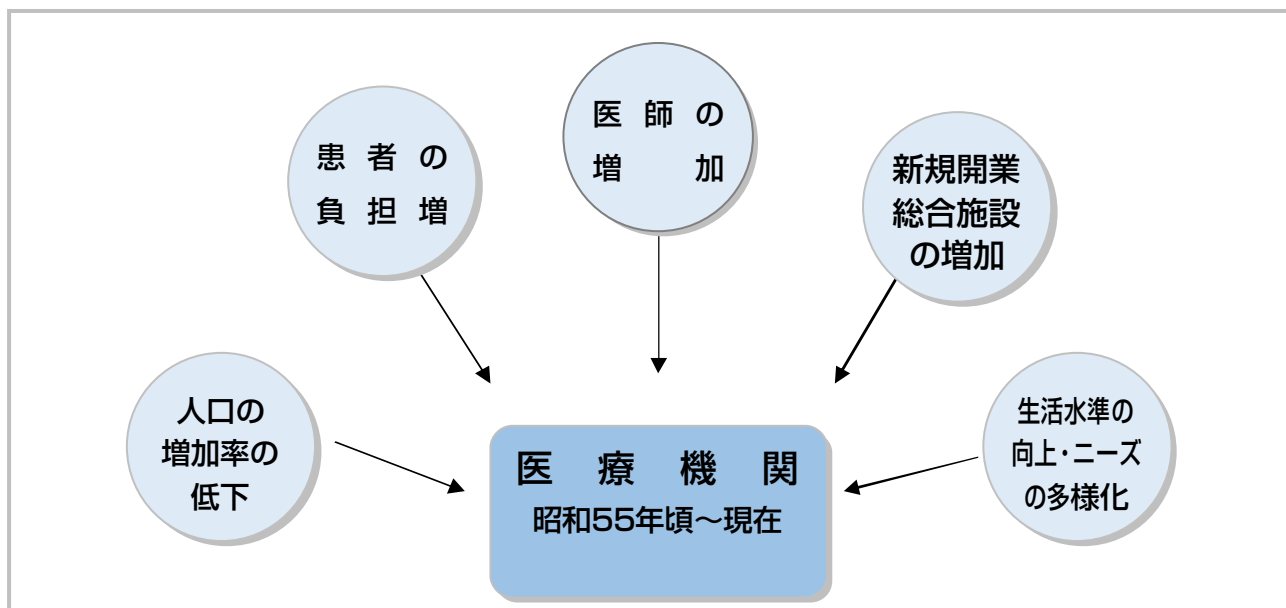
1 医療を取り巻く環境変化

医療経営を取り巻く環境は、競争とニーズの多様化という社会の影響により、大きく変化を遂げました。

■環境に恵まれていた時代

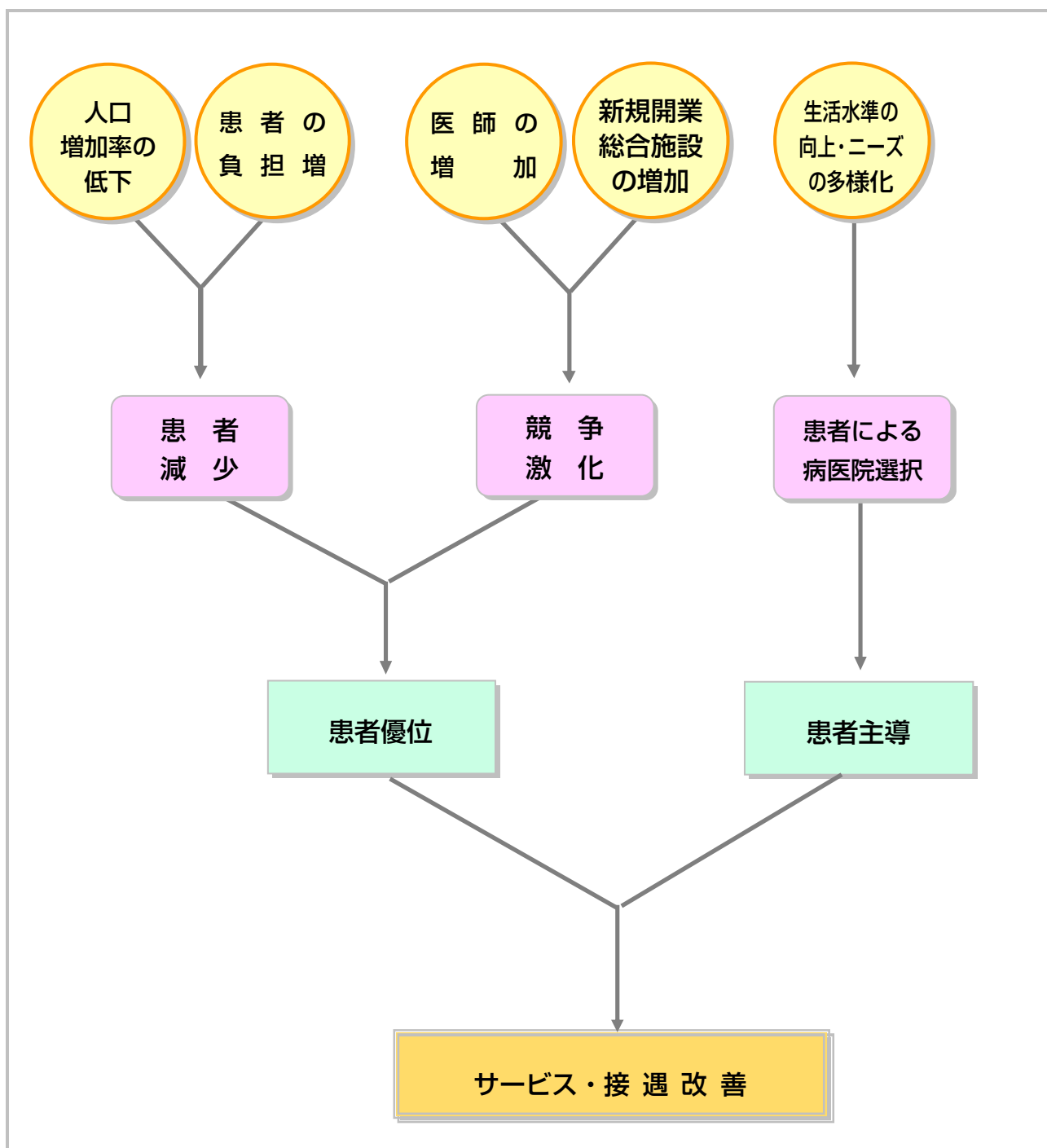


【環境が厳しさを増してきた時代】



2 集患力を高めるための取り組みポイント

現在の医療機関は、患者から選ばれる存在になっています。そして、多くの競合先の中で勝ち残ってゆくためには、従来の医療・診療提供だけでは、選ぶ側の患者の満足を得られなくなっています。



Ⅱ 接遇の基本スキルと習得

1 患者という存在特性の理解

患者ニーズに応え、満足を得るための接遇には、患者という存在の特性を理解することが前提になります。

つまり、患者が来院時にどのように扱われたいのか、また入院時にはどんな配慮に喜びや安心を得るのかという点を考え、より高いレベルの接遇の実践を目指していくことが必要です。

■患者の状況と特性

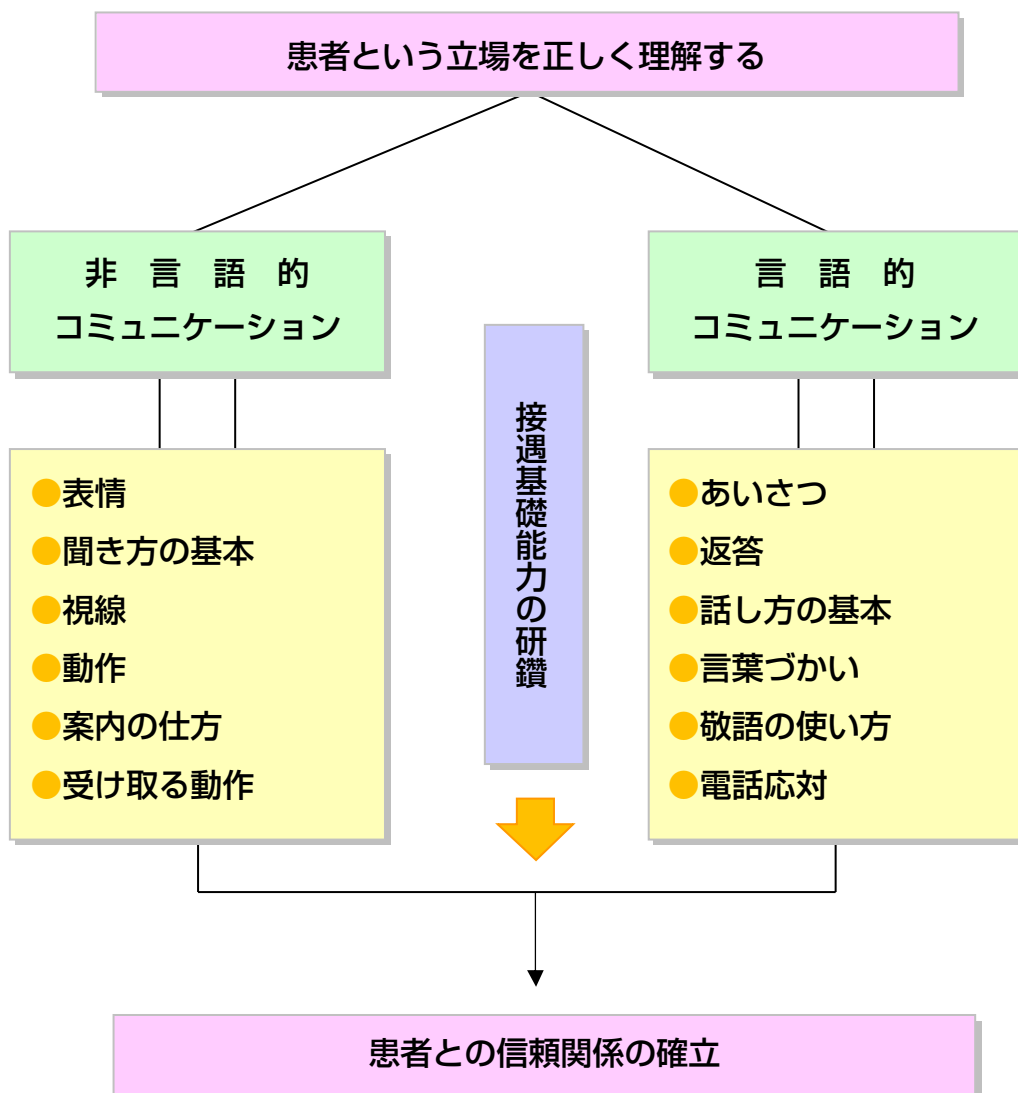
患者の心身状況	存在の特性
身体が自由がきかず不安な状況にある	患者は心身が弱っており、不安を抱いている場合が多く（症状や予後不良、死）、その意味で肉体的にも精神的にも弱者である。
多面的な要素を持つと共に、誇りや自尊心の認知を求めている	生活が豊かで多様化したため、年齢や性差別等の人口学的な視点で患者を一様に理解・判断することはほとんど困難。経済的環境や地位の高低、教育、家庭職場環境や文化的志向等の多面的な要素を抱えており、それぞれに誇りや自尊心をもつ。
健康人や若者と同じ生活願望を有する	患者は健康な時と同様の生活願望をもっている。高齢や病気を理由に楽しみを奪われたり、また一方的に不要と思われることは快く思わない。
プライバシーの保護を求めている	患者は職員の前に心身をさらし、プライバシーを放棄しなければならない状況が頻出し、その際に理性が強く維持されているほど羞恥を感じてしまう。
サービスの評価能力が高い	技術的・専門的なことの理解力に関わらず、患者はサービスの質や人間の態度を評価する力をもっている。特に、態度や接し方から相手の心情を察することに敏感であり、嫌々接したり、差別されたりすることを極度に嫌う。

2 接遇力向上の要点

コミュニケーションを分類すると、①言語的コミュニケーション、および②非言語的コミュニケーションに分類することができます。

前述のように、患者の特性とその立場を正しく理解したうえで、それぞれのコミュニケーションスキルを磨くことで、患者サービス向上を図るための接遇力アップの実現につながります。

■接遇力向上体系図



Ⅲ 接遇実践の基本

1 接遇マナー 5 原則

患者サービス向上を図るため、患者の心に寄りそう接遇を実践するうえで押さえておくべきポイントがあります。

■接遇マナーの 5 原則

- ①あいさつ : コミュニケーションの始まり
- ②言葉遣い : 正しい敬語・誠実・簡潔な表現
- ③身だしなみ : 医療従事者に不可欠な清潔感・信頼感・安心感、安全
- ④表情・態度 : T P O に相応の対応
- ⑤気遣い : 患者が求めていることを自ら先に察知する

2 正しい挨拶はマナーの基本

マナーの基本は、「挨拶に始まり、挨拶に終わる」といわれます。本来、挨拶の「挨」は「ひらく」、「拶」は「せまる」という意味からも頷けます。

つまり「心を開いて相手に迫る」という挨拶が、全てのマナーの基本であるとともに、関わりあう人が相互に心を開いていることが人間関係の中で最も重要だといえるでしょう。笑顔での挨拶は、患者に対する気配り、心遣いの現れなのです。

①挨拶をめぐるポイント

- 最初に気付いた人がすぐ声をかける
- 目が合ったときは、常に「挨拶」「会釈」「声掛け」を実践する
- 職員間のあいさつも心を込めて行う

②挨拶の 5 大用語

- おはようございます/こんにちは
- ありがとうございます/ありがとうございました
- お疲れ様でした
- お待たせいたしました
- お大事になさってください

Ⅳ 院内の人間関係を円滑にするポイント

1 ひとに信頼される6つの法則

（１）相手に対しては誠実な関心を寄せること

人間は自分自身に関心を持ちますが、他人に対しては関心を持つとうとしません。相手に誠実な関心と配慮を持ちたいものです。

（２）笑顔を忘れないこと

笑顔は相手に明るさと好印象を与えます。

（３）名前を覚えること

誰でも自分の名前に愛着を持っています。その名前を覚え、呼んであげることです。

（４）聞き手にまわること

聞き上手の人は、相手から必ず好かれます。

（５）関心のありかを見抜くこと

人の心をとらえ、人に好かれるには、相手が最も深い関心を持っている事柄を見つけ、話題にすることです。

（６）心からほめること

人は誰でも周囲の人に認めてもらいたいという願望を持っています。相手の小さな長所も見落とさず、その長所に対して賞賛を送ってあげることです。

2 職場の人間関係の側面理解

職場の人間関係というのは、職場という特定の社会の中での、人と人との関係をいいます。例えば、院長とスタッフとの関係、上司と部下との関係、スタッフ同士の関係などをいいます。ところで、このような職場の人間関係には2つの側面があります。

1 フォーマルな 関係

この関係は、クリニックの方針、職制、就業規則、仕事の基準など、職場のきまりによって繋がれた関係です。

例えば、上司と部下との関係は、職制によって前もって規定された関係です。仕事の分担も、それぞれの持ち場が決められ、「いやだ」「気に入らない」と思っても勝手に持ち場を変えるわけにはいきません。また、仕事をするときも、上司の指示で始まり、それが済めば報告することが必要です。

このように規則や権限や、そして責任によって結ばれた関係を「フォーマルな人間関係」といいます。

2 インフォーマルな 関係

職場には、気が合うから、趣味が同じだからというように職制や規則で決められた人間関係以外で、友人としてグループがつくられます。

このように、自然に結びついた関係を「インフォーマルな人間関係」といいます。

以上のように職場には2つの関係がありますが、この2つは、明確に分かれてはいるものではありません。むしろ現実には両方が互いに入り組んでいます。したがって、この2つの関係をよく調和させることが大切になってくるのです。

3 人間関係は仕事の基盤

(1) 土台の意味

職場では、人間関係という基盤が強固でなければ、どんな仕事もスムーズに進みません。そこで、この対人関係を形成する能力、コミュニケーションの能力、人と協力できる能力を身につけることが必要なのです。

良好な対人関係を構築するスキル習得のため、職員育成においても、こうした観点からの研修を行うことが重要です。

（２）人間関係を円滑にするために

「円滑な人間関係」は、少しの気遣いと謙虚さを持つことで、その構築が容易になります。それらは日常の言葉遣いや、会話や表情のなかで示していくことができます。

①基本のことは

- ありがとうございます
- 失礼いたします
- 恐れ入りますが
- 申し訳ございません

②よい人間関係はこんなところから

- 自分の主張ばかりせず相手の立場を考えてみる
- 自分のミスは言い訳せずに素直に認める
- 業務上で関連する様々なグループ活動に積極的に参加してみる
- 気分を害した時でも笑顔で人に接する

V コミュニケーションの4つの要素

1 効果的なコミュニケーションのヒント

円滑に、また効果的なコミュニケーションを院内で実践するためには、次のような4つの要素が挙げられます。

したがって、これらを職員に習慣づけるために、日常業務の中で上司が部下を観察し、都度指導していくことや、上司の側からも部下に対して積極的なコミュニケーションを働きかけることが必要です。

1 尋ねること

分からないことがあるときは、他の人に尋ねるようにしましょう。人から教えられるまで待ったり、知らされないことを不満がったりしていたのでは、十分な情報を得ることは出来ません。

2 話すこと

相手の理解を得るためには、まず相手に伝えることです。そのためには話すことが必要です。上司には仕事に関する問題や進行状況について常に報告・連絡・相談する習慣を身につけ、必要と思われる情報を得たら、関係ある職員にすみやかに伝えるようにします。素直に自分の方から人に話しかけ、関わり合いをもつ勇氣が必要です。

3 聴くこと

よいコミュニケーションを保つためには、まず相手の言うことに耳を傾けることが大切です。これは大変難しいスキルの1つですが、これを身につければ相手の真意を理解することができるようになります。

4 理解すること

コミュニケーションには、感情的な意味と論理的な意味の両方が含まれています。従って感情は心で、論理は頭で聴かなければなりません。

理解するためには言葉だけでなく、その言葉の真にある意味を読みとる洞察力、感受性を働かさなければならないのです。

2 気配りある話し方の基本

話し方にもいくつかの基本があります。

患者やその家族、あるいは職員間等の院内を問わず、聞き手にとってわかりやすく、要点を正確に伝えるためには、次の5点が重要かつ基本的なポイントです。

■話し方の基本

- 張りのある声で、明瞭に話す
- 語尾を伸ばさず、締りをつける
- 語調がきつくならないように注意する
- TPOおよび相手に合わせた話し方をする
- 相手ににとってわかりやすい順序で話す

そして、話し方だけではなく、言葉遣いにも配慮すべきです。敬語を正しく使わない会話を不快に感じる患者やその家族の方もいらっしゃいます。

職員には、日常から院内での会話（業務とそれ以外を問わず）でも意識させ、いざというときに正しい言葉遣いができるような働きかけをしましょう。

■好印象となる言葉遣い

- 敬語は正確に使う ⇒ 誤用や過剰敬語は慇懃無礼な印象を与える
- クッション言葉を活用する ⇒ 例) 恐れ入りますが、～
- 命令形は依頼形に言い換える ⇒ 例) ～してください
→ ～していただけますか
- 否定形は肯定形に言い換える ⇒ 例) 携帯電話は使用しないでください
→ 携帯電話の使用はご遠慮ください
- 専門用語や省略語は使いすぎない ⇒ 患者が相手の場合に限らず、認識や理解が異なる可能性がある用語は避ける