

(1面からのつづき)

この治療であるホルモン補充療法について、米国の普及率は40%であるが、日本の普及率はわずか1.5%、先進諸国の中で一番低いことを指摘。その理由として、副作用を心配している方が多いと説明した。そして、先生は医療機関に相談した上でサプリメントなども活用しながら症状の軽減が図れると紹介した。

参加した金澤静さんからは「更年期障害について山口先生の講演を聞いて、今まで少ししか知らなかった更年期障害を深く知ることができ、『エクオール』(サプリメント)についても初めて聞いてすごく参考になりました」との感想が寄せられた。

(次号に参加者の感想文を掲載する)

接遇研修会で寄せられた質問に対する 水原道子先生からのアドバイス (下)

(前号からのつづき) 6月1日に開催した職員接遇研修会の参加者からアンケートで講師に寄せられた質問について、講師の水原道子先生にいただいた回答を2回に分けて、紹介する。

3. 予約診療での長時間待ちの対応

- ・予約人数枠の検討や、ネット予約や診察状況表示の工夫が必要です。分かっているにも常に長時間待ちでは、徐々に患者さんは遠のいていくのでは…。
- ・受付時に、現在の遅れ状態を伝えておきましょう。
- ・心から申し訳ない表情と話し方で「いつもお待たせして申し訳ありません。あと～分位でお呼びできると思います。申し訳ありません(ごめんなさいね)」

4. 予約外の患者の長時間待ち(検査や結果等)に対して

- ・問い合わせ時や来院時など、初めに現時点ですでに待ち時間がかなりかかっていることを話し、了解を得ておくことが原則です。
- ・問診票や問合わせ時の聞き取りにより、検査などを先に実施するなど連携をとる。
- ・予約外での診察には、原則何らかの検査が必要になるので、時間がかかることは承知です。丁寧すぎない言葉で状況説明やいたわりの話しかけをし、「しんどい時に(痛い時に)大変ですが、検査はどうしても時間がかかります。あと30分程お待ちください。良かったらベッドでお休みになりますか」「自販機もありますが、何かお飲みになりますか」など、身をかがめて話す。

5. 短気な方・自分勝手な方・問題のある方への対応

- ・雑談や声掛けなど、普段からの人間関係の積み上げがあれば、かなり減少するはず。普段の対応が雑であったり、通り一遍の形だけだったりすることはないでしょうか。
- ・その方を苦手に思わず、こちらから、いつも優しい表情と明るい挨拶を続けてください。少しずつ変わると信じて!

(3面につづく)

(2面からのつづき)

6. 待つ場所や検査場所、次の診察などの説明が伝わらない方への対応

- ・理解力が不足している方や、勝手な判断をする方、また聞こえにくい方などには、図や文字など、書いたものを差し示しながら説明し、その紙面を手渡すのがいいと思います。特に、待つ場所や検査場所、次に行くべき場所などの説明は、大きな字と色分け表示したフロアマップ上に、赤く番号をつけたり、線や矢印で示したりと、動きを図示することです。
- ・説明も、ポイントを箇条書きの文章にして渡すことで、目で何度でも確認でき、また家族の方にも伝えることができます。なにより後日、話した事実や内容の証拠となります。

7. 電話で長く説明や話を続ける患者への対応

- ・原則、外線からの電話は、直接先生や看護師の方など、診察室には取り次がないことです。(ご家族やご友人などは、携帯やライン・メールのはずです)
 - ・長電話には、一息ついた時にすかさず「恐れ入りますが、ただいま診療時間中ですので、長い電話をしておりましたら緊急時や診察に支障が出ますので、改めてこちらへお越しいただけますでしょうか。申し訳ありません」と言い、相手の返事を待たずに切るのも一手です。ただし、クレームになる可能性もありますが、エンドレスの電話には、どこかできっぱりとした対応をするしか方法がありません。
 - ・この場合、はじめに事務的な「恐れ入りますが……」という柔らかな謙譲感のあるクッション言葉を遣い、最後に「申し訳ありません」と言うのは、「ん」という断定の言葉を遣うことで、きっぱり感を出して「電話を(話を)切る」ためです。
- (参考)「ん」断定形・否定形・拒否感、「す」肯定形・婉曲形・謙譲感、有りません→切らせております、知りません→判りかねます。

* 9月にも水原先生の接遇研修会を開催予定です(4面に案内)。ぜひご参加ください。

神戸支部ニュースへの投稿を募集しています

ご投稿は
TEL078-393-1807 / FAX078-393-1820
e-mail konishi-s@doc-net.ne.jp へお寄せください!



支部ニュースへの投稿を募集しています。
日常診療にかかわることや、主張、趣味のお話などお寄せください。