



## 接遇研修会で寄せられた質問への 水原道子先生からのアドバイス

職員接遇研修会の参加者から講師に寄せられた質問について、その代表的なものに対して、講師の水原道子先生に回答をいただいたので紹介する。

### 1. 短気な人への対応

説明する必要はないのですが、「簡単に扱っていませんよ」というパフォーマンスを示す必要があります。とにかく笑顔で挨拶し、事務的なことだけをいつもより少し早口に、かつ丁寧な言葉で対応することを心掛けてはいるかがでしょう。

### 2. 電話での長話の切り方

「お話し中、誠に申し訳ありませんが、診察が混みあってきましたので、後ほど改めてお電話させていただきます。申し訳ありません」と、落ち着いた声・少しスピードアップした話し方、でも恐縮した雰囲気を出してみてください。

### 3. 電話でわからないとき変わるタイミング

できる限り早く代わるのがベスト。「あっ、これ判らない！」と思った後、相手の方の一区切りがついたタイミングで（息つぎのときなど）、「申し訳ございません。担当の上司と（係の者と）（診療部門と）代わりますので、少々お待ちくださいませ」と言って交代し、「代わりました。看護師の（受付主任の）

（リハビリ担当の）〇〇です」

### 4. 「あとどのくらい？」と聞かれたとき

まず謝り、申し訳なさそうな表情と前傾姿勢で、少し小声にして「お待ちして申し訳ありません。あと〇名様、△△分くらいですが、ご予約はよろしいでしょうか？」もし、他の日に変えると言われたら、「ご迷惑をお掛けいたします。いつがよろしいでしょうか？ 同じお時間帯でしたら〇日、〇曜日の△時が一番早いお日にちですが…」

### 5. 応対中に割り込んでくる人

その割り込みの人にニコリ笑顔を向けて、「少々お待ちくださいませ。順番にお伺いさせていただきます」と言って、サッと元の人に体ごと向き直って「お待ちせしました（どうぞ続きをお話し下さい）」と笑顔で話し掛けま。キツパリと、「順番を待って」の姿勢を示しながら、ソフトな笑顔の力でクレームにならないように心掛けます。

### 6. 同じ話を繰り返す（時間内に）

「そうでしたネ。先ほどお伺いしました。少しそちらでお待ち頂けますか。（少し忙しくなってきましたので、ごめんなさいネ）」とニコリしてから、体の向きを変えるのも一手です。

## 東灘区社会保障推進協議会が学習講演会

## 社会保障改善を総がかりで 勝ち取る参議院選挙に



（左）会場は70人を超える参加者でいっぱいになった

（右）講師を務めた神戸健康共和会理事長の藤末衛先生

東灘区社会保障推進協議会は4月24日、魚崎西町会館で「老後破壊・格差社会の拡大を許すな！ 安倍政治と社会保障」と題して学習講演会を開催した。全日本民主医療機関連合会（全日本民医連）会長で神戸健康共和会理事長の藤末衛先生（協会評議員）が講師を務め、70人が参加した。協会から、宮武博明副理事長（神戸支部幹事）、脇野耕一理事が参加した。

冒頭、全日本民医連熊本地震対策本部長を務めている藤末先生は、被災地の現状について報告。局所的に建物が崩壊しており、先生が訪れたあるクリニックは1階にひびが入っており建物は使えない状況であったこと、阪神・淡路大震災と同様に強い余震が続いており、住民は家での生活ができず車中泊を余儀なくされている状況などを話した。

学習講演会では、安倍政権のめざす医療・介護の方向性は、かつての「医療崩壊」を生んだ

小泉構造改革での社会保障費年間2200億円の抑制実績を遥かに上回る社会保障費抑制計画であるとし、国の責任を後退させ、国民の自助や共助を強調するものであることなどを話した。

安倍政権は今年の参議院選挙後に様々な社会保障改悪法案を通そうと目論んでおり、この安倍政権の暴走を阻止するには「社会保障とは何か」を学び、99%の個人のための社会保障を総がかりで勝ち取る参議院選挙にすることが重要であると訴えた。