

## 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回答をいただいたその一部を抜粋し、紹介する。

### 1. 怒っている患者さんへの対応

怒って帰られて、すぐまた戻ってこられた時の対応については、スッと立ち上がり、真顔で「先程は申し訳ありませんでした。何かございましたでしょうか？」と、身を乗り出す感じで聞く。「はい、わかりました」「はい、先生に伝えておきます」などと返事は短くする。

もし、待ち時間の長さを怒っている場合は、「いつも午後は1時間以上はお待ちいただくことが多いですので、ご了承くださいませ」などと、はっきりと平均待ち時間を伝えておくことも必要。

### 2. 待ち時間への対応

患者数の増加による待ち時間の長時間化について、患者さんが増えることは嬉しいことですが、あまり待ち時間が長くなると、長期的には患者減につながると思います。なかなか職員を増やしてもらうことは難しいことですが、先生にご提案されることも必要だと思います。

来られた時にだいたいの待ち時間の予測を伝えることと、20分毎に診察状況をカウンターから出て待ち合いの方々に伝えることも必要です。また、処置室では少し穏やかな表情で、作業中も話し掛けながら、患者さんとコミュニケーション

ンを取り続けると、待っていても気が紛れるものだと思います。患者さんへのコミュニケーションについては、笑顔でゆったりとした話し方をすることで、患者さんは聞き取りやすい気持ちになります。

もう一つのポイントは、説明を省略し、簡単に必要なことだけを言うことです。そのうえで、ポイントをメモして渡すことを院内のルールにしてはいかがでしょうか。

### 3. 耳の遠い方とのコミュニケーション

耳の遠い方とのコミュニケーションの取り方については、カウンターから出て、その方と一対一で近くで寄り添って、笑顔で顔を見ながらゆっくりと最小限の必要なことだけを話します。くわしい説明は不要です。また、その必要なことをメモに大きく書いて渡すことも重要です。

### 4. 怖い患者さんへの対応・治療に関する質問

怖い患者さんへの対応、あえてオーバーなくらい明るく・笑顔で、ただし最小限の会話だけをするということです。

また、受付で治療に関してのご質問への答え方については、院内ミーティングなどでこのケースを報告し、「どなたにお願いするのが良いか」と指示・意向を確認しておくことと、「受付ではわかりかねますので、看護師にお聞きくださいますか？」と確実に答えられる人と代わることです。

兵庫県保険医協会

308号 2017年12月15日

## 神戸支部ニュース

発行 兵庫県保険医協会神戸支部

連絡先 〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31 神戸フコク生命海岸通ビル5F

兵庫県保険医協会 TEL/078-393-1801 FAX/078-393-1802

第38回総会・記念講演 感想文

## わかりやすくブリーフセラピーを学ぶ



（左）元気を引き出す方法を心理学の面から解説する坂本真佐哉先生（右）2人1組で実習も行った

神戸支部は11月26日、協会会議室で第38回総会を開催し、2016年度のまとめと17年度の方針を承認し、評議員改選を行った。記念講演では、「診察室で患者さんの元気を引き出す接し方」をテーマとして、神戸松蔭女子学院大学人間科学部心理学科教授の坂本真佐哉先生が講演し、会員スタッフら30人が参加した。中央区・若栄クリニックの若栄徳彦先生の感想を紹介する。

11月26日、兵庫県保険医協会会議室で総会が行われ、今年の活動報告と、来年の活動方針についての話し合いがありました。その後、神戸松蔭女子学院大学教授の坂本真佐哉先生が、「診察室で患者さんの元気をひきだす接し方」

についてご講演されました。

坂本先生のご専門は、ブリーフセラピーですが、これは短期間で直接問題の解決を図ろうとするもので、問題をめぐる相互作用のシステム

（2面へ続く）

### （1面からの続き）

を変化させ、介入も家族のみならず社会組織も考慮に入れて状況を修正する方法を発見していくわけですが、実際のブリーフセラピーは様々な治療モデルがあり、複雑です。しかし、坂本先生は具体例をあげて、専門用語ではなくわかりやすい言葉で解説していただいた上に、その場で参加者同士で実習させていただき、意義のある時間を過ごすことができました。

実際の臨床の現場では、面接時間が限られており、その中で「問題が問題でなくなることを

目指す」「小さな良い変化を積み上げる」「明快地で実現可能なゴールを目指す」など示唆に富んだ話でした。

また、ナラティブセラピーについても触れられ、この技法では、問題を持つ患者は、家族やそれまでの生活体験で育まれた物語が、本人に好ましいものでなく、問題や悩みという悲しい物語として存在すると考えます。そこで会話を用いて、自分の好ましくない物語に異なった意味を付与し、問題の解決に導くというやり方です。

【中央区 若栄徳彦】

## 兵庫県保険医協会 神戸支部 今後の企画予定

### 在宅医療研究会

#### 在宅での栄養管理(仮)

- 日 時 2018年1月27日（土）16時～18時
- 会 場 兵庫県保険医協会5階会議室

### 臨床研究会

#### 日常診療で気をつけたい大人のアレルギー(仮)

- 日 時 2018年3月3日（土）17時～19時※終了後、懇親会
- 会 場 兵庫県保険医協会会議室
- 講 師 中京大学スポーツ科学部教授・NPOアレルギー支援ネットワーク理事長

坂本 龍雄先生

### 職員接遇研修会（上級編）に寄せられた感想

## 「クレームをチャンスととらえる」 「自分の対応振り返れた」

神戸支部は11月18日、大手前短期大学の水原道子教授を講師に迎え「患者接遇スキルアップ！！～クレーム対応を中心に（上級編）～」を開催した（前号既報）。当日配布したアンケートに寄せられた感想を紹介する。※4面に水原先生に寄せられた質問の回答を掲載

- ・患者さんへの対応について、基本的なところから自分が気づいていなかったところまで、教えてくださりわかりやすかったです。相手の気持ちに寄り添うことの大切さと難しさもわかりました。（東灘区・歯科衛生士）
- ・テンポの早い楽しい時間でした。改めてクレームのないようクリニックとしてファンになってもらえるよう努めたいと思います。個人的なファンもつくってもらえるようにしたいです。（須磨区・医療事務受付）
- ・毎日忙しい中で、一番多いのが待ち時間のクレームです。今回参加させていただいて、クレームを作らない声かけや目配りが欠けていたかなあと思いました。今回のことを皆に伝えたいと思いました。（須磨区・医療事務受付）
- ・クレームを受けると、受ける側も傷ついたりパニックに陥ったり感情が高ぶって相手の悪意のみに目がいきがちになると思うが、今回の研修を受けてこれは災難ではなく、チャンスなのだのとらえ相手を理解することに集中することが大事なのだと思います。それは難しいことではなく普段から心掛けていること（笑顔や思いやり）を最大限に表現することが近道であることもわかりました。（垂水区・看護師）
- ・日常での対応で少しおろそかにしていたと思うことを再認識できました。新人または若手のスタッフにも伝え明るくやさしい職場にしていきたいと思います。受付のスタッフとしての資質をチェックできました。（中央区・医療事務受付）
- ・かしくまった態度、丁寧な言葉を使わなければいけないという研修が多いですが、身近な内容でこれまでの自分の対応を振り返ることができました。聴いている方が自然に笑顔になる話し方でとても刺激を受けました。ありがとうございました。（須磨区・看護師）