



今月の注目記事

榎原陽子のクリニック調査ルポ

## 焦るとパニックになる職員に勧めた所作

榎原 陽子（マザーリーフ、社会保険労務士）

**調査員が患者を装ってサービスをチェックする調査。**今日は「院長先生がいつも笑顔で優しく接してくれる」と評判のクリニックです。ところが最近、受付職員に対して「感じが悪い」という曖昧な苦情が患者から寄せられることがあり、院長はショックを受けていました。そこで、問題や改善点を明らかにするために調査を実施することになりました。

今回、調査員A子が訪問したとき、受付には2人のスタッフがいました。1人は他の患者に対応しており、もう1人はパソコンに向かって何かの作業に没頭していたため、あいさつはありませんでした。別のタイミングで患者が入ってきた時には立ち上がり、あいさつをしていました。ただし、声が小さく、明るさも感じられません。せっかくあいさつをするのであれば、笑顔で、相手の目を見て行うと、温かみがより伝わるのにと思いました。

### 「初回問診票の予備がない！」

実はA子の前にも、小さい子どもを抱っこひもに入れて抱きかかえたお母さんが受付の順番を待っていました。作業に没頭していた受付スタッフは、その保護者に「あのー、初診なのですが……」と言われて、初めてその存在を認識したようです。その時、A子とも目が合い、複数の患者を待たせていることに気付きました。

するとその受付職員は大いに焦っ

たのか、「あっ！ない。初診の問診票の予備どこだっけ？」と言いながら、ややパニック気味になり、バタバタと探し始めました。ほどなく見つかり、A子の前にいた保護者に渡した後、その方が椅子にかけて記入を始めた数秒後に、「あ、保険証もいいですか」と声を掛けました。もちろん、その保護者はまだ問診票を書き終えていません。保険証を渡すためにもう一度、立ち上がり、また座るという作業をしなければいけませんでした。

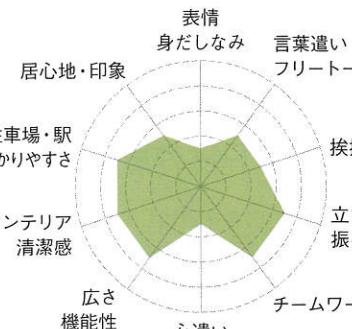
その後、A子も問診票を渡されました。受付横の椅子を先ほどの親子が利用していたので、「どちらで書けばいいですか」と聞くと、受付職員は「あ、いや、どうしようかな、うーん。じゃああちらで」と、しどろもどろになりながら待合室の椅子を案内してくれました。焦ってパニックになっていることが表情や言葉、態度から読み取れたので、A子は「何か悪いことを言ったのか」と不安になりました。

院長は評判通り、診察室に入った際に笑顔で明るく「お待たせしました。ここにちは」とあいさつをしてくれました。落ち着いた口調で話をされ、説明の内容も分かりやすいものでした。「コミュニケーションが取りやすい」と、患者は安心して受診できるのだとA子は改めて感じました。

### 焦りを引き起こす2つの感情

調査の結果は図1の通りです。報告を聞いた院長は「やっぱり、彼女、

図1 今回の診療所のスコア



す。いずれも命の危機にさらされる状況を意味しています。

この危機的状態を克服するために、原始時代から人間は予知能力を鍛えることによって危機を避けてきました。「予知能力」なんて言うと特別な能力のようですが、要は、先の先まで予測し、危ない局面をできるだけ避けようとする感覚です。私たちが、「危険」と感じるところには何となく近づかず、苦手なタイプの人を避けようとするのも、この「不安」という予知能力があるからなのです。

### 焦っているときこそ体を止める

未来を想像し、不安な要素が多くなるほど「何とかしなきゃ」という感情である焦りが強くなります。この受付スタッフの場合は、「患者を待たせてしまった！」という目の前の状況から、「自分がこれ以上モタモタしていると、患者がもっと不快になり、自分に怒りをぶつけてくるのではないか」という不安を過剰に抱いてしまった可能性があります。

もし、患者を待たせてしまうことに對して焦りがあるのなら、一度、冷静になって、状況を分析してみるとよい

でしょう。今回の事例では、受付スタッフは「問診票の予備」が見つからず、パニックになってしましました。

ただ、問診票を探すのに少し時間がかかったとしても、実際にはそれほど大きな迷惑がかかるわけではありません。今回、スタッフが問診票を探すのにかかった時間は1分程度でした。1分であれば、子どもがちょっと「トイレに行きたい」と言ったときにかかる時間よりも短いのです。

子育てをしている親であれば、その1分を待てない可能性は非常に低いと思われます。

焦って相手を不安にさせるより、落ち着いて「ただいま問診票をお持ちしますので、少々お待ちくださいませ」と笑顔で言って、スマートにお渡しした方が、自分も相手も気分が良いものです。

焦ったところで、「問診票が手元になかったという事実」は変わらないですし、「焦って行動したところでより良い結果をもたらす可能性は著しく低い」ということに気付くところがスタートなのです。例えば焦っているときこそ、体を止めて、

- ・指をそろえる
- ・笑顔を意識する

### 表1 焦ったときに行いたい4つのステップ

- Step 1 焦っていることに気付く
- Step 2 何が不安で「焦りの感情」が出ていているのか見いだす
- Step 3 その不安を正確に見積もった上で、今できるベストな方法を考える
- Step 4 落ち着いてベストな行動を取る

#### ・意識的に深く呼吸する

この3点を実践すると、不思議と心が落ち着くものです。そして、何が不安なのかを整理した上で、その不安は自分の考え過ぎではないか、対処するとしたらベストな方法は何かと考えてから行動すると、「焦り」から解放されるはずです(表1)。

「焦り」の感情は、原始時代の人間が身を守るために進化させてきた大切な感情なので、「焦っちゃダメ」と思う必要はありません。その感情の元にあらメッセージをくみ取り、自分をもつと知るきっかけにしていくべきです。自分を知れば知るほど、患者対応力は向上していくものです。

ウェブサイトでは調査の各チェックポイントにおけるコメントや改善点なども詳しく紹介しています。



570270



## タブレットとスマホを使い分け「日経ヘルスケア誌面ビューアー」



写真／PIXTA(ピクスタ)

定期購読者であれば、無料でお使いいただける「日経ヘルスケア誌面ビューアー」アプリ。タブレットであれば紙の誌面と同じ感覚で読みますし、小さなスマートフォンでも便利にご活用いただけます。誌面の大きさは指で画面を操作すれば自由自在。テキストだけを拡大表示する機能も備えています。ぜひこの機会にお試しください。

▶12~13ページでも詳しく紹介

<https://nkbp.jp/NHC1>