

コロナ検査を勝手に断るスタッフ…どう注意する？

榊原 陽子 (マザーリーフ、社会保険労務士)

患者を装って調査員がサービスをチェックする覆面調査。今回の舞台は、住宅街にある小児科と内科を併設したクリニックです。「私が見えないところで受付スタッフがどのような振る舞いをしているのか教えてほしい」という院長の申し出があり、覆面調査を実施しました。

早速、覆面調査員 A 子が調査に向かいました。今回のクリニックは駅から徒歩10分ほどの住宅街にありました。北欧風かつ清潔な外観です。入り口から入ると、20歳代の若い2人の女性が受付を担当していました。

小さなお子さんには「よくがんばっているね」「すごいね」など、子どもが前向きになる言葉を積極的にかけて、安心して受診できると感じました。

「あ、うちではやっていません」

一方で、心配に感じたこともありました。A子が待合室で順番を待っていたとき、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の検査を希望したと思われる人から受付に電話がかかってきたのですが、「あ、うちではやっていません。〇〇病院に行ってください」とピシヤリと断ったのです。

代替案を示したのはよいと思いますが、言い方が早口で、間髪入れずに断っていたのが気になりました。お断りする際は、「申し訳ございませんが」というクッション言葉を付けてから伝えると、表現が柔らかくなります。

調査結果は図1の通りです。医師、看護師は明るく優しい雰囲気でした。ただ、院長が不安に感じている受付スタッフに関しては、患者本位の対応をあまりしていないように見えました。

業者を勝手に追い出す事件も

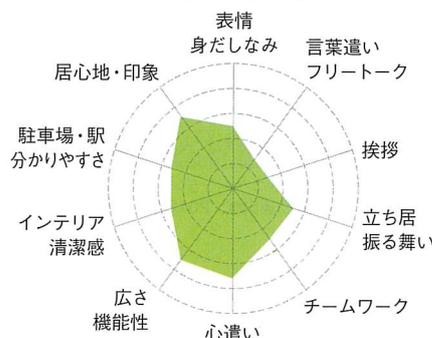
覆面調査の結果を院長に伝えると、院長は「えー！そんなことまで勝手にしていたんだ」と驚きました。院長によると、以前はCOVID-19の検査を行っていなかったのですが、ちょうど実施する方針に転換したとのことでした。スタッフミーティングで方針の変更を伝えた際も、このスタッフはひどく嫌がっていて、「コロナの検査、大変だからやりたくないです」と言っていたそうです。つまり、「自分が関わりたいくない」というだけで、患者からの電話を断っていたのです。

勝手な行動を取るスタッフは他にもいるとのことでした。院長が待ち時間解消のため、受付順番待ちシステムを導入しようとしたときのことです。ある受付スタッフは、「そんな面倒だからいりません」と反対していました。ある日、院長が業者から話を聞くために、診療時間終了後に面会の約束をしましたが、診療が長引いていると、その受付スタッフが勝手に、その業者を追い返してしまったそうです。

この受付スタッフも、「院長を困らせたい」と思って自己本位な対応をしているのではなく、自分の感情を自覚したり、他者の感情や医療機関の方

図1◎今回の診療所のスコア

52点/100点



針を理解することが苦手なために今回のような行動を取ったと考えられます。この根源には、コミュニケーションの問題がある可能性が高いのです。

「自分を知る」ための研修を実施

コミュニケーションスキルを向上させるためには、まず「自分を知る」ことが大切です。自分の感情、信念、価値観を知り、それを1つの物差しにできると、「他人」と同じ部分、違う部分が明らかになってきて、「他人を知る」ことができるようになります。

そこで研修として、「性格フィードバック」というワークを行いました。このワークは、組織内に無自覚で感情のまま行動してしまう人がいるときに、その事実を本人にソフトに気付かせる効果があります。

ワークの方法は以下の通りです。まずは簡単な「エゴグラムテスト」を実施し、自分の性格の傾向を知ります。エゴグラムテストというのは、その人の心の特徴を明らかにするテストです。心の特徴ですから、良い・悪いを



表1◎「エゴグラム」における5つの心の特徴

批判的な親心 (CP) 責任感が強い、理想や信念を持っている、厳しい、批判的
養育的な親心 (NP) 養育的、保護的、受容的、優しい、甘やかし、お節介
理性的な大人心 (A) 理性的、客観的、分析的、冷静、理屈っぽい、冷淡
自由な子ども心 (FC) 創造的、積極的、元気、自由奔放、衝動的、わがまま
従順な子ども心 (AC) 従順、素直、遠慮がち、人見知り、消極的、依存的

※諏訪茂樹著「コミュニケーショントレーニング(改訂新版)一人と組織を育てる」(経団連出版、2012年)より

図2◎研修で用いる性格フィードバックシート(抜粋)

性格フィードバックシート

氏名: _____ 日付: _____

氏名の欄に署名してある人の性格をどのように思いますか。各項目について「強い」と思ったら2マス、「普通」と思ったら1マスに左端から斜線を引き、「弱い」と思ったら何も引かないください。

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
CP																				
NP																				
A																				
FC																				
AC																				

判断するものではありません。エゴグラムでは、人の心を5つに分類します。5つの心の特徴は表1の通りです。

まずはスタッフの皆さんにエゴグラムテストのシートを配布し、自分自身の心の特徴を確認してもらいます。自己評価の段階では、自分の診断をほかの人に見せず、次に性格フィードバックのシートを配布します。

性格フィードバックシートでは、氏名の欄に書かれた人の性格について同僚に考えて記入してもらいます。例えば「批判的な親心 (CP)」という特徴が強いと感じれば斜線を2つ、普通だと思えば斜線を1つ、弱いと感じられれば斜線を引かないというように、自分以外のスタッフ全員(今回は10人だったので、最大値は20)に記入してもらいます。全員に記入してもらったら、本人にシートを渡します。

他者からの評価をソフトに伝える

すると、他人から自分がどう見えるのかが確認できます。例えば、看護師では比較的、自己評価とほかの人の評価が似ていました。自分の思っている自分とほかの人が思っている自分

に大きな違いがなかったのです。

反対に受付スタッフの2人は、自分の診断と他の人の診断に大きな違いが見られました。自己評価で「養育的な親心 (NP)」と「従順な子ども心 (AC)」が高いとしたスタッフは、性格フィードバックでは「批判的な親心 (CP)」が一番高く、NPやACは低い値でした。自分では優しくて従順だと思っていたのに、他人からは責任感が強く、批判的に見えていたのです。

また、「自由な子ども心 (FC)」と「理性的な大人心 (A)」が高いと自己評価していたスタッフは、FCは周りの評価でも最大値を示していました。つまり、どのスタッフから見ても「元気で自由奔放でわがまま」に見えていたのです。さらに、自分では高いと

思っていたAが、他人からのフィードバックではゼロに近かったのです。

院長は今回の結果を受けて、受付スタッフの自己本位に見える行動は、本人には悪気がなく自分の感情だけで行動してしまっていること、院長は経営方針を伝えていたものの、それをスタッフが深く理解できていなかったことに気付いたとのことでした。

コミュニケーションのスキルは辛抱強くトレーニングすれば、向上することも多くありますので、ぜひ参考になさってください。

ウェブサイトでは覆面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。

571912

11月10日 発売! 感染症拡大時・ネット時代に備える!
ゼロから学ぶ 医療現場の接遇・トラブル対応

本連載の著者、神原陽子氏が監修者として参加したDVD「ゼロから学ぶ 医療現場の接遇・トラブル対応」が11月10日に発売されます。11月30日まで、書籍購入額の最大70%がポイント還元される「日経メディカル Online 秋の書籍キャンペーン」を実施中。このほか年内の割引特価もご用意しています。詳しい製品案内は94ページ、キャンペーン詳細は右の2次元バーコードまたはURLをご参照ください。

価格: 49,500円(税込み)
日経ヘルスケア 編、
神原 陽子、尾内 康彦 監修

<http://nkbp.jp/nmobooks70>