



職員の情報共有が不足している皮膚科診療所

榊原 陽子 マザーリーフ、社会保険労務士

ある地方都市にある皮膚科クリニックの事例です。40歳代前半の医師による開業4年目のクリニックで、医療脱毛などの自費診療にも積極的に取り組んでいます。覆面調査の依頼は、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)が拡大する直前でした。

依頼の際、院長は、「スタッフに恵まれてクリニックはとて良い雰囲気なので、あまり不足を感じていない。ただ、接遇の技術を自分も含めた職員がきちんと学んだことはなく、自信が持てない」とおっしゃっていました。

誤って別の看護師が個室に入室

早速、覆面調査員A子がクリニックに向かいました。

事前に電話で診療予約をしたのですが、電話先のスタッフは笑顔であることが伝わってくる明るい声で、良い印象でした。ただ、最後まで自身の名前を名乗ることはありませんでした。

訪問時、受付にいた3人のスタッフの出迎えの表情は少し硬いように感じました。電話対応が良かったので、ギャップを感じました。診察時はすてきな笑顔で対応してくださいました。

言葉遣いに関しては、おおむね丁寧でしたが、「そうなんです〜」「なので〜」「くださいね〜」「下げま〜す」と語尾が伸びているのが気になりました。また相づちが「うんうん」になっていたので、患者によっては、なれなれしい印象を抱くかもしれません。

クリニックはプライバシーに配慮

し、各施術室が独立した作りでした。患者としては安心できる半面、スタッフの情報共有が難しいように感じました。名前の呼び間違いがあったり、案内された個室に入ると、別の看護師の方がその部屋で作業をしていたり、中待合室に突然、看護師の方が入ってきたりなど、せっかく患者のために作ったハード面の工夫が逆効果になっていることが残念に感じました。

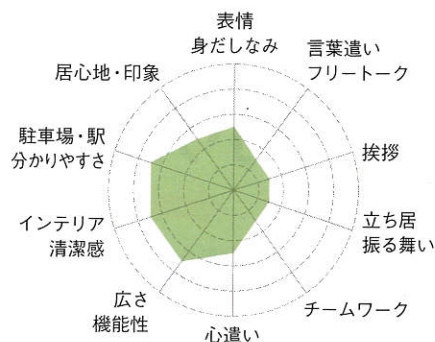
電話で名乗るべき場面とは？

A子による調査の結果を受けて、以下のことを伝えました。まず、電話についてです。サービス業において、電話に出るときに担当した職員が名前を名乗るのは一般的です。しかし、クリニックなどでは、面識のない不特定多数の方から電話を受けることもあり、安全上の配慮から名乗らないようにしているところも少なくありません。

ただ、診療予約など複雑な用件を受けた場合、一度、電話を切った後に、患者が追加で用件を伝える可能性があります。その場合、担当スタッフの名前を教えていた方が二度手間にならずにスムーズです。また、名前を名乗った方が電話相手に「この人が責任を持って用件を伝えてくれる」という安心感を与える効果があります。

そのため、クリニックなどで電話に出た際、必ずしも最初に名乗る必要はありませんが、ある程度、複雑な用件を受けたり、伝言を頼まれた際は「私、〇〇が承りました」と伝える方がよい

図1◎今回の診療所のスコア



でしょう。また、既に自院で診察を受けたことのある患者と電話をする際も、「△△クリニックの〇〇です」と名乗ってから話すことをお勧めします。

所作については、看護師から書面を見せられつつ説明を受けることがあったのですが、ペンの先で該当の文章が指し示されました。ペンの先より、手のひらを上に向けて、指をそろえて指し示すと、丁寧な印象になります。

職員間の情報共有については、患者のプライバシーを守ろうとするあまり、担当のスタッフ以外はその患者のことを把握していないようにも感じました。患者の施術内容、使用する部屋などをスタッフ間で共有する仕組みづくりをされるとよいでしょう。

例えば、患者さんのいる部屋に間違えて入室することがないように、在室かどうかを明らかにするよう札を表示する、または何かしらのマークを付けるなどの工夫が考えられます。スタッフ間できちんと情報が共有されていると患者が感じると、クリニックへの信頼感・安心感につながります。

