

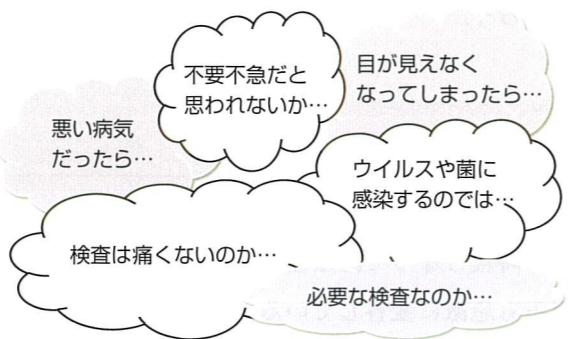
マスク越しでも患者さんとスタッフに笑顔を。目を見て話す、気持ちを込めて話す

はじめに

長引く新型コロナウイルス感染症拡大により、医療スタッフに対して感謝と尊敬が集まっている。しかしながら、眼科クリニックにおいては、外出規制による受診抑制などの影響を大きく受け、2020年4月、5月の受診者数は前年同月比マイナス30%と厳しい状況になった。その後、感染状況の回復につれ、回復傾向も見られたものの依然として不透明な状況が続いている。そこで、来院した患者さんに対して、今、眼科クリニックができるることをピックアップしていこうと思う。私は医療・介護事業者向けスタッフの教育、コンサルティング事業に携わっており、患者さん、利用者のための満足度調査のため医療機関に特化した覆面調査を行っている。今回はコロナ禍における眼科クリニックにおける覆面調査の事例を紹介し、より具体的にわかりやすく伝えていきたい。

患者さんが安心して通院することができるようになり、健康の維持と増進、そして生活の質の向上につながるような一助となれば幸いである。

榎原陽子 Yoko Sakakibara
株式会社マザーリーフ
社会保険労務士
〒464-0836 愛知県名古屋市千種区菊坂町3-4-1 Gハウス302



(C) Copyright All Rights Reserved. Motherleaf Inc.
図1 不安を抱える患者さんの気持ち

患者さんの不安な気持ちを考える

患者さんが初めて医療機関を受診するとき、さまざまな不安を抱えて受診される。「悪い病気だったらどうしよう」「検査は痛くないのか」「目が見えなくなったらどうしよう」「先生が怖かったらどうしよう」などである(図1)。さらに、コロナ禍の今、患者さんはこれまで以上に多くの不安を抱えて来院される。「受診すること自体が不要不急ではないか」「外出して、他人と接觸することで、ウイルスに感染するのではないか」などである。こうした患者さんの気持ちを考えると、医療行為等と同様に医師や医療従事者の接遇対応は、重要なことである。

眼科クリニックの感染防止への配慮

新型コロナウイルス感染症が拡大してからというもの、ほとんどのクリニックで受付にビニールのカバーやアクリル板が設置されている。また消毒用のアルコールや体温計が設置されていないクリニックはほとんどない。ただ、消毒用のアルコールがわかりやすいところに設置されていなかったりする事例はある。わかりやすいところに設置されていないと、患者さんからは消毒用アルコールも設置していない(いいかげんなクリニック)と思われてしまうこともあるので、注意が必要だ。出入口以外にも、受付のところに小さいタイプのアルコール消毒液を一つ置いておけば、必ず患者の目に入るので安心である。また覆面調査を行ったあるクリニックでは、自動で液が出るタイプの機器が壊れていて動かなかった。動作と残量のチェックは毎日されることをお勧めする。

眼科クリニックにおいては、さまざまな機械を使用して検査をすることも多い。つまり、不特定多数の患者さんが同じ機械に触れるということだ。そのため眼科クリニックでは、検査が終わるたびに拭き消毒をしていることが多い。一人一人の使用に対して消毒することは、感染防止の観点では重要であるものの、消毒するタイミングには配慮することが必要だ。先ほど患者さんの気持ちとして、「不要不急だと思われないか?」という不安を紹介した通り、クリニックに行くこと自体に罪悪感と不安を感じている場合もある。となると自分が機器を使い終わった途端に、間髪入れずに拭き消毒をされると、自分がばい菌扱いされていると感じ、気持ちが落ち込むことも危惧される。そのため、患者さんが使用したら、一拍、間を置き、

軽く会話をしながら拭き消毒をすると、印象は大きく変わるものである。患者さんを守り、患者さんに安心してもらう取り組みであるだけに、印象を悪くしては、もったいない。

提出した問診票に住所の記入漏れがあり、受付スタッフに尋ねられた時のことである。手を煩わせては申し訳ないと思い、「私が書きましょうか」と言って手を差し出したら、「この時期ですので」と冷たく言われて、ささっと問診票を引っ込められた。一瞬、何が起きたのかわからず、頭が真っ白になってしまった。しばらくして、感染防止の観点で、ボールペンを共有するのを避けるために、問診票を引っ込められたことが理解できた。ぶっきらぼうに言われてしまうと何かこちらが悪いことをしたような気持ちになる。「この時期ですから、こちらで記入しますので、大丈夫ですよ」と優しく言ってもらえば、不安な気持ちになることはないものである。

また最近は自動精算機を導入するクリニックも増えている。これを機に接触を減らしながら、業務効率を上げていくことは、クリニックにとっても患者さんにとっても好都合だ。

今まで、患者さんがこれほどまでに感染対策に関する知識を持つことはなかったが、メディアの影響で神経を尖らせている人も多い。患者さんに感染対策をわかりやすく、協力しやすく、目に見える形で実施することが、選ばれるクリニックの条件である。

患者さんは見た目だけで印象の半分以上を決めてしまう

第一印象はわずか2秒から30秒で決まると言わ

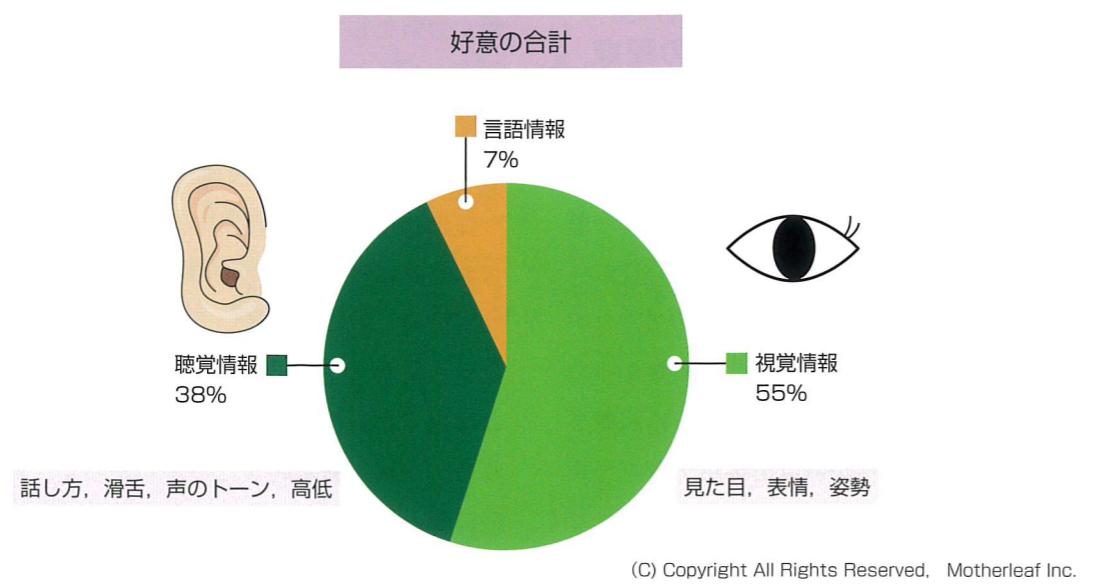


図2 メラビアンの法則

れている。所説あるようだが、おおむねこのくらいの時間に収まるという研究が多い。その第一印象がどのくらい継続するか？では、長い場合は3年ほど続く可能性が高いとのことである。

人の見た目が相手に及ぼす影響については、さまざまな研究がされている。人の見た目から受ける印象は生まれ持った容姿にかかわらず、「身だしなみ」を整えるだけで、大きく変えることが可能だ。アメリカの心理学者レオナード・ビックマン博士がこんな実験を行っている。電話ボックスに10セント硬貨をわざと置き忘れ、後から利用した人に硬貨がなかったかと尋ねる。みすぼらしい服装の人々が硬貨の置き忘れを尋ねた時は、被験者の38%しか硬貨を返してくれなかつたのに対して、スーツをパリッと着こなした人が同じことを尋ねた際は、77%の被験者が硬貨を返却したそうだ。この実験は身だしなみが信用を作るというよい例といえる。

アメリカの心理学者のアルバート・メラビアン博士によると、コミュニケーションには「言語」

「準言語（声のトーン）」「非言語（ボディランゲージや表情）」の3つの要素があるという。人はこの3つの要素から矛盾するメッセージを受け取ったとき、言葉そのものよりも「声のトーン」「表情やボディランゲージ」つまり、言葉以外の要素からより多くの情報を受け取るといわれる。メラビアン博士は、好意が伝わる割合を「好意の合計＝言語による好意7%+声による好意38%+表情による好意55%」としている（図2）。それほどまでに、人の表情には力があるのだ。

さて、医療機関において、見た目を考えた時、まずは身だしなみを整えることが重要だ。マザーリーフが覆面調査を行ったある医療機関で、受付にファンデーションを厚塗りにして、真っ赤な口紅を引いた60歳前後とおぼしき職員に遭遇したことがある。その表情は固く、挨拶もない。彼女の医療機関らしからぬ異様な風貌と雰囲気に覆面調査員は思わずたじろいでしまったとのことだ。医療機関が心がけるべき身だしなみのポイントは「清

潔」「調和」「機能的」の3点である。「清潔」であることは何より重要だが、同時に見た目にも「不潔さ」「だらしなさ」を感じさせないことは大切だ。手入れをまったくしていないように見える髪型、ひげ、爪、厚すぎる化粧、衣服のシミ、しわなどは常に身ぎれいにすることを心掛けてほしい。

「調和」という観点では、派手なメイク、ピアス、ネイルアート、奇抜な髪型だと、医療機関の雰囲気にそぐわないであろう。眼科の医師がキラッキラのダイヤモンドいっぱいの高額な時計をしていると、なんだか不要な検査、高額なレンズの提案までされそうで怖いかもしれない。

「機能的」というのは、業務を行うのに差しつかえないかということだ。動くたびに髪をかき上げる必要があるのは、機能的ではない。またポケットに物を入れすぎていないかにも注意が必要だ。物を入れすぎると探したり、落としたりした際に結局手間が増えてしまうものだ。

マスクの時代の印象アップ術

人は親しい人、大切な人、患者さんの笑顔を見た時、どんな気持ちになるのだろうか。「うれしい」「ほっとする」「安心できる」など、幸せな感情が生まれることだろう。ということは、あなた自身が笑顔でいると、周りの人を幸せにする力があるということだ。

医療機関に笑顔はいらないという人はほとんどいないと思うが、残念なことに笑顔とアイコンタクトのできていない医療スタッフは少なくない。もっともよくあるパターンは、ただ事務的に作業をこなしているケースだ。あるクリニックの初診の受付では、すべてのスタッフがパソコン画面を

ずっと見続けていて、覆面調査員が保険証を差し出すと、保険証は見るが、患者の顔を見ることはない。当然、挨拶もない。まるで受付ロボットのように、何の表情も、温かな声かけもなく、事務的な処理を淡々と進めているだけである。ただでさえ、患者さんは不調と不安を抱えて医療機関を訪れるのに、これでは余計に調子が悪くなりそうだ。医師でさえも、患者さんに目もくれずにカルテやパソコンだけを見つめて、紋切り型の問診をするだけというケースもある。こんなに冷たくて、偉そうな対応が当たり前のように行われているようでは「このクリニックは嫌だな」と思われても仕方がない。患者さんをいたわってるように見えないからである。

優しく相手の気持ちに寄り添う笑顔は、患者さんだけでなく周りの人すべてに安心感と癒しを与える。しかし、コロナ禍の今、マスクにより顔の大部分が覆われてしまつており、印象を決定する大きな要素である見た目のうち表情（笑顔）が非常にわかりづらいのである。このような状況で患者さんに笑顔を届けるためにはどうすべきか。

まずは表情のうち見えている部分である「目」に注目したい。日本人は「目は口ほどに物を言う」ということわざがあるほど、「目」の表情を重視しており、敏感に察知することができる民族だ。マスクをしていると、表情を見られているという意識がどうしても低下してしまう。すると知らず知らずのうちに無表情になってしまう。結果、少ししか見ていない「目」にも温かみが感じられなくなる。マスクをしていると、それだけで冷たい印象を与えてしまうのに、なおさらである。だからこそ、マスクをしている時こそ「目」も笑顔を意識することが必要である（図3）。「目」から笑



図3 素敵な笑顔の特徴は?

顔が感じられるようにするためには、実は「口」が笑顔にならなければ無理なのである。実際に試してみるとよくわかるはずだ。「口」をへの字にした状態で、「目」の表情を笑顔にすることは、表情筋の作用からして無理なのだ。「目」を笑顔にするためには、まずは「口」をイの形にして、口角を上げ、頬の筋肉を上げるようにして、目を三日月にすることだ。こっそり鏡の前で試してみてもよいだろう。また、前髪が長めで、目が隠れてしまっていると、まったく表情が伝わらない。身だしなみの観点でも前髪が長いと、髪を触る頻度が増えて、不衛生で悪い印象を与えるてしまう。今だからこそ、前髪はさっぱり切るか、分ける、止めるなどして、「目」がよく見えるようにすることも必要だ。

話し方の比重が高まっている

人が人に対して、印象を決めるとき、非言語の次に重要なのが準言語、つまり声のトーン等の話し方である。マスクにより見た目から感情を読み取ること困難になった今、この「話し方」が伝える影響は高まっている。「話し方」と一言で言って

も、「長音化」「声の高低」「速度」「間」「文末イントネーション」「抑揚」「声のトーン」「声質」「声の大きさ」「明瞭さ」「アクセント」「リズム」といったさまざまな音声要素がある。

患者さんにとって印象のよい話し方とは、「信頼感を感じさせる」「明るい雰囲気がある」「聞き手や雰囲気への配慮がある」「重要性が伝わる」「ネガティブな情報を伝えるときに配慮が感じられる」という点が挙げられる。

他方、印象が悪くなるのは「ぼそぼそとして聞こえにくい」「発言への誠実さが伝わらない」「感情が読めない」「苦情や指示を伝える相手やその場の雰囲気への配慮がない」「発話や意図の重要性が伝わらない」といった点がある。

例えば「話す速度が遅い」という音声要素は、「相手が断る回答をしてもよいという配慮がある」「発言への誠実さがある」という印象につながる。

また「話す速度が速い、速くなる」という音声要素は「業務に精通していて信頼できる」という印象につながる反面、「相手が断る回答をしてもよいという配慮がない」「苦情や指示を与える相手やその場の雰囲気に配慮がない」と感じさせてしまう。

さらに、「スピードや間に変化がある」と、「断りへの配慮がある」「発言への誠実さがある」「ポジティブ・友好的な雰囲気がある」「苦情や指示を伝える相手やその場の雰囲気への配慮がある」「発話や意図の重要性が伝わる」といった印象につながるが、「スピードや間に変化がない」と「相手が断る回答をしてもよいという配慮がない」「発言への誠実さがない」「苦情や指示を伝える相手やその場の雰囲気への配慮がない」「発話や意図の重要性が伝わらない」という印象を与えてしまう。

具体的に医療機関でよく使われる言葉を元に音

表 話し方（声の高・低、速さ・トーン）の印象

言葉	話し方	印象
こんにちは	速いスピード 相手のタイミングを確認 スピードや間を考慮	事務的、不愛想 癒し、温かみ
保険証をお預かりします	速いスピード 語尾を上げる 相手のタイミングを確認 スピードや間を考慮して、語尾を下げる	冷たい、不親切 落ち着いている、丁寧
ありがとうございます	速いスピード 抑揚なし 速いスピード 過剰に抑揚 相手のタイミングを確認 スピードや間を考慮	表面的、事務的 不自然、形式的 誠実、謙虚

(C) Copyright All Rights Reserved. Motherleaf Inc.

声要素と印象について考えてみると表のようにまとめることができる。このように音声要素に注意を払うことにより、同じ言葉を使う場合であっても印象は大きく変化する。気持ちが伝わるよう話すことが、今、必要なスキルの一つである。

患者さんの協力を得るためのマジックフレーズ

医療機関では、患者さんの協力なくしてはできない業務がたくさんある。例えば、検査一つとっても、「座ってください」「覗いてください」「どう見えるか教えてください」などたくさんの依頼事項がある。これらの指示を淡々と与えるだけでは、マスクで表情がわからないとなれば、命令されているような高圧的な印象になり、いい感じはしないものだ。ただでさえ、マスクで感情が読み取れないからなおさらである。

そこで気持ちが伝わる話し方の工夫として、「前置きことば」と「依頼形でお願いする」というテクニックが有効だ。「前置きことば」とは、要件を

伝える前に付け加える言葉で、主に次のような表現がある。「恐れ入りますが」「申し訳ございませんが」「お手数をかけしますが」「お差支えなければ」「失礼ですが」「あいにくですが」。

私はこれらを「相手の気持ちを和らげるマジックフレーズ」と呼んでいる。これらの言葉を要件の前に付け加えるだけで、とてもソフトな印象になるのだ。さらに「依頼形でお願いする」というのは「〇〇してください」というところ、「〇〇していただけますか」と疑問型にして相手を尊重する形にする。これらを合わせると次のようになる。「もう少々お待ちください」→「恐れ入りますが、もう少々お待ちいただけますでしょうか」「こちらに座ってください」→「お手数をかけしますが、こちらにお座りいただけますか」

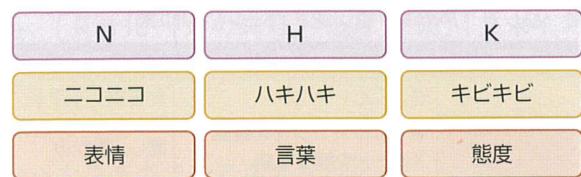
このように、ずいぶん印象が変わることがお分かりだと思う。

おわりに

医療のサービス業化が叫ばれてからというもの、医療機関に対する苦情や不満は、以前では考えられないほど、変化している。というのも患者さんは一般サービス業と同じように医療を考えがちだ。一般サービス業は、お金を払えば求めるサービスが手に入る。だから患者さんは受診すれば、検査すれば、病気の原因は必ず突き止めることができると思っているし、治療すれば、薬を飲めば治ると思い込んでいる。しかし医療はそうはいかない。人間、一人一人が違うため、医療には常に不確実性が伴う。そのため、苦情が起きやすくなっている。それに加えて、このコロナ禍により、さらに患者さんの不安な気持ちが増大している。

医療スタッフの負担は増えるばかりではあるが、ここで忘れてはならないことがある。患者さんは医療スタッフを「頼りにしている」ということである。痛みなどのつらさ、苦しさ、不快な状況をなんとかしてほしいと思っている。その気持ちに応え、患者さんに笑顔になってもらうことは、医療スタッフのみなさんの喜びややりがいにつながるのではないか。医療の知識、技術を磨くことは、すでに実践されていると思うが、接遇スキルも、患者さんの心を元気にし、笑顔にする力がある。

ここで簡単に接遇スキルを向上させる合言葉を紹介したい。それはN・H・Kである（図4）。つまりニコニコ・ハキハキ・キビキビだ。表情、話し方、態度で、みなさんのホスピタリティの気持ちを伝えることができれば、患者さんの気持ちは明るくなり、元気が生まれてくる。



患者さんと同僚、先輩、後輩の心を温めます。
もっと感じのよい眼科クリニックになります。
また職場の人とも、驚くほど円滑に仕事を進められます。

(C) Copyright All Rights Reserved. Motherleaf Inc.
図4 ホスピタリティあふれる接遇の基本は「N・H・K」

知識・技術が高くても、いつもぶすっとしてモゾモゾ、ダラダラしていると、患者さんの気持ちを元気にすることは難しいものだ。ぜひ、この機会に、いつでもどこでも誰に対しても、N・H・K（ニコニコ、ハキハキ、キビキビ）の実践をしていただき、皆さんの仕事のやりがいと喜びにつながれば幸いである。