

# 業務効率向上の中、浮き彫りになった接遇の課題

榎原陽子（マザーリーフ、社会保険労務士）

**今** 回の覆面調査の舞台は、同じ地域の広い土地に移転開業したばかりの皮膚科クリニックです。患者が増え、患者の待ち時間が長くなる状況が発生し、苦情が急増しているとのこと。スタッフのオペレーションの状況や接遇をチェックしてほしいと、覆面調査の依頼がありました。

今回、クリニックを訪問したのは覆面調査員A子です。夕方でしたが、初診でもインターネットで順番予約が取れるとの記載をウェブサイトで見つけました。A子は早速、予約しようとしたのですが、診察券番号を要求されてしまい、初診の登録画面が表示されません。結局、初診登録も順番予約もできず、電話をかけました。

電話応対されたのは明るい声で感じの良い方です。初診登録がネットでできない旨を伝えると、今の時間だとネットの順番予約はもう取れないとのことでした。予約の方法が分かりにくかったことへのおわびがあり、電話の対応は感じがよいものでした。A子が「翌日はできるだけ早く受診したい」と伝えると、「ネット予約より、朝、並んだ方がよい」との説明がありました。

## おわびと説明の順番に注意を

翌日、診療開始時間の20分ほど前に行くと、既に15人ほど並んでいました。A子は待ちながらスマートフォンでウェブサイトを見ていると、インターネットの順番予約が約1時間前か

ら始まっていたことに気づきました。慌てて予約をしましたが80番でした。

A子は受付スタッフに、「並んだ方がよいと電話で案内されたのに、ネット予約で80番だった」と伝えました。すると「直接クリニックで並んでいた場合には別枠の順番があるのですが、ネット予約で取ってしまった場合はそちらの順番になってしまいます」との説明でした。不満を覚えたA子は、「あらかじめきちんと説明してほしかったです」と伝えました。

A子は納得いかない気持ちでしたが、特に要求したわけでもないのに、「昨日のご案内のこともありますので、今回は並んでいただいた順番でお取りします」と話されました。A子は納得したもの、こういった場合はおわりした上で説明を結論の後に回すと、不快な印象を与えずに済みます。

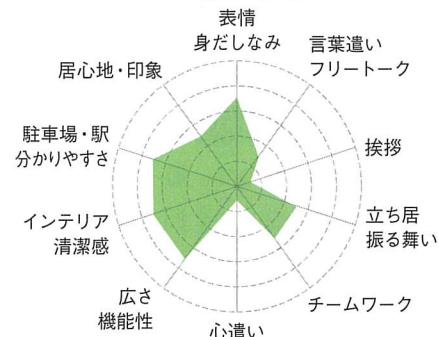
例えば、こう説明します。「ご案内が不足しており、申し訳ございません【おわび】。インターネットの順番予約をされたということですが、当日並んだ方の順番は別枠でありますので、今回はそちらに変更いたします【結論】。次回からは並ばれた場合には、ネットの順番予約の必要はございません。どうぞご安心ください【説明】」。

## 「副作用なし」と説明も痛みで不安

診察は丁寧で、忙しい中でも患者の疑問にきちんと答えていて、患者の気持ちに寄り添った対応ができていると感じました。A子は自身の悩みにつ

図1 今回の診療所のスコア

30点／100点



いて、いろいろと相談できました。

すると、院長からある施術の提案を受けました。A子が副作用を確認したところ、「そういうことはありません。大丈夫ですよ」との説明でした。そこで、その施術を受けることにしました。しかし、A子が想像していたより痛みが強かったので、驚きました。

施術後、看護師から「今日はメイクをしないように」と初めて伝えられました。A子は、これからメイクをして別の仕事に行く予定だったので、とても焦りました。A子は何度か確認し、「アイメイクのみなら可」という回答を引き出せたので、なんとか次の仕事に行くことができました。

施術が終わると、パウダールームに案内されました。そこで準備を終えると、次にどうすればいいのか分からず、近くを通りかかったスタッフに聞きました。すると、会計を待つ部屋に案内されました。10分以上待ってから、診察券と料金の明細書が渡されました。「あちらの自動精算機でお支払いください」とだけ言われ、自動精

表1◎今回のチェックポイント

- 患者の不安や疑問を解消するような説明ができますか
- 業務効率の向上が接遇の低下につながっていませんか
- 院内の設備やサービス（機能）を十分に生かせていますか

算機で支払いを済ませました。ところが、「今日はこれで終了です」という案内がなかったので、帰ってしまっていいのかと不安になりました。

通常の待合スペースのほかにパウダールームがあること、施術前後の患者の動線が分かれていることは、化粧を落とした顔を他人に見られるのに抵抗がある患者への配慮があり、とても良いと思います。ただ、患者が迷つたり不安にならないよう、案内表示や流れを示した説明用シートなどを準備し、声掛けすればよいと感じました。

A子は施術当日の夜から顔がむくみ始め、翌々日には目元もむくんでしまいました。1週間ほどでむくみは消え、施術の効果は得られましたが、A子はこういった副作用はあらかじめ、もつ

と詳細に説明すべきだと感じました。そうすれば、自身の都合に合わせて予約日時を決められたからです。

### 患者満足を高める方法

覆面調査の結果を踏まえ、患者へのホスピタリティを発揮するためには、「物」「人」「機能」の3つの要素に分けて院長にアドバイスしました。

「物」については、順番予約システムや自動精算機の導入、最新の医療機器の使用だけでなく、患者動線への配慮もなされています。

「人」については、スタッフは一生懸命で誠実な印象でした。挨拶をきちんととするだけでなく、笑顔が見られる人も多く、高いポテンシャルを備えている方が多いと感じました。

「機能」については、改善すべき点があるように思われました。せっかく順番予約システムを導入しているのに、事前の案内が不足していたり、順番の説明が適切でなかったりしていました。自動精算機を導入している医療機関では、支払いの案内が患者との

最後の接点であると認識することが重要です。例えば、次のようにするとよいでしょう。

#### (1) 診察終了を伝える

「こちらで本日の施術（診察）は以上となります」

#### (2) 自動精算機を案内する

「会計はあちらの自動精算機をご利用ください」

#### (3) ねぎらい・心配りの言葉をかける

「お疲れさまでございました」

（副反応が予想される際は）「もし赤みや腫れなど気になる症状がありましたら、お気軽に電話でご相談ください」

#### (4) お見送りの挨拶とお辞儀

「どうぞお大事になさってくださいませ」と言ってからお辞儀

このように最後に区切りの挨拶をしっかりと行うと、中途半端な印象を払拭できます。これらの課題は、業務手順の見直しとマニュアル化、説明補助資料の作成などで対応できます。注意事項をもれなく記載した資料を作成した上で、スタッフはそれを見ながら説明し、説明後は患者に手渡することにより、患者が不安になったり、迷つたりしなくなるでしょう。

患者に安心して治療・施術を受けていただくために、クリニックの業務を「物」「人」「機能」の3つの要素から見直してみると、課題がより明確になり、ホスピタリティを高められます。

好評  
発売中！

### ゼロから学ぶ 医療現場の接遇・トラブル対応

医療機関の新人研修などに最適のDVD『ゼロから学ぶ 医療現場の接遇・トラブル対応』が好評発売中です。新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大期における接遇の注意点やインターネット時代のトラブル対応などを映像で学べ、職員研修などに活用できます。詳しい内容は100ページ、動画サンプルなども視聴可能なウェブページは右下の2次元バーコードまたは下のURLをご参照ください。

価格：49,500円（税込み） 読者特価：42,000円（税込み）  
日経ヘルスケア編、榎原 陽子、尾内 康彦 監修



<https://medical.nikkeibp.co.jp/all/info/about/setsugu/>

ウェブサイトでは、連載の過去のバックナンバーや読者から寄せられたコメントなども閲覧できます。



576263