

# 気になった患者対応、改善の鍵は「3つの共感スキル」

榎原陽子（マザーリーフ、社会保険労務士）

**今** 回の覆面調査の対象は、大都市郊外にある整形外科クリニックです。最近、近くに競合クリニックができ、患者が減少傾向にあるそうです。競合が登場する前は患者数も多く、予約システムや自動精算機の導入などの投資をしたばかりでした。その矢先の患者の減少で院長は先行きに不安を抱えており、客観的な印象を知りたいという依頼です。

早速、いつものように覆面調査員A子が調査に向かいました。患者の減少が課題だとのことでしたが、平日の10時ごろに車で到着したところ、駐車場は既にほぼ満車で、スペースが空くまで何度も周回しました。初診のため予約はしていなかったので時間を気にすることはませんでしたが、予約をしている患者は焦る気持ちになるのではないかと心配になりました。

初診は予約ができないということで相当な待ち時間を覚悟していましたが、思ったよりは長くないという印象でした。再診からはインターネットで予約ができることや、自動精算機が導入されていることなど、業務の効率化への積極的な対応の効果が出ているようでした。

## 言動に心遣いを感じられるか

しかしながら、患者への対応、特に心遣いの点でいくつかの課題が見られました。まずは、事前の問い合わせの電話をした時の対応です。言葉

遣いは正しく、ハキハキと話されていて好印象でした。しかし、「初めてですが、予約は必要ですか？」と質問をすると「よくそういったご質問をお受けするのですが、初診はご予約ができないので！」と少しいら立った口調で話されたのです。

この言い方では、「いつも言われて困るんですけど……」というスタッフの感情が伝わってしまい、ふさわしくないように感じました。「初診の患者様はご予約の必要はありませんので、直接お越しください」と伝えた方が、「予約ができない」というネガティブな情報だけでなく前向きな印象も与えることができてよいと思います。

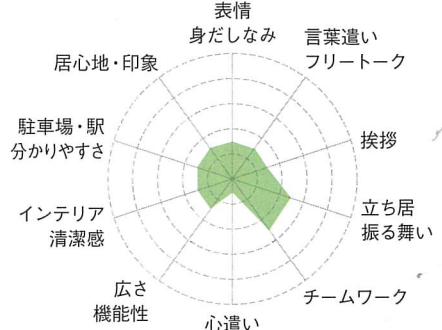
次に挨拶です。受付スタッフから挨拶がなく、残念でした。診察時に、医師へ「こんにちは。お願ひいたします」と挨拶をしても、「はい、今日はどうされましたか」と尋ねるだけで、「挨拶」はありませんでした。「初めまして、こんにちは！ 本日、担当いたします○○科の○○です」と、名前だけでも名乗ると緊張感が和らぎ、安心できると思います。

## ネット予約に手間取る高齢患者

診察が終わり、待合室で会計を待っていると、受付スタッフと高齢の患者とのやりとりが聞こえきました。顔を上げると、高齢の患者が受付スタッフに「インターネット以外の方法で予約できないか」と尋ねていました。しかし、「できません。インターネットで

図1 〇今回の診療所のスコア

32点／100点



できないのであれば、直接来てください」の一点張りで、その方は悲しそうな表情をされていました。

ネットの操作に不慣れな高齢者の立場で考えると、この仕組みは不便です。また、カウンターで直接受付スタッフに話しているのに、予約ができないというのは、患者にとっては非常に理解し難いものです。こうした想像力を働かせず、相手に共感する言葉もない」と、「なぜここで予約ができないのだろう。できない自分がいけないのではないか」と、患者を悲しい気持ちにさせてしまうことになるのです。

このような場合は、クリニックのシステム上の制約から、インターネットでしか予約ができないことへの共感とおわびを丁寧に伝えます。その後、なぜできないのか明確な理由を示した上で、理解していただくようお願いする姿勢が大切です。そうすれば相手への心遣いが伝わり、悲しい思いをさせることはありません。

例えば、「大変ご不便をおかけして本当に申し訳ございません。システム



## 今回のチェックポイント

- 患者が困っているときに共感の言葉を伝えていますか
- 新しい機器やシステムの使い方を伝えるマニュアルを作成していますか
- 患者がどう思うか、想像力を働かせて対応していますか

の関係でインターネットから患者様ご本人が操作することでしか予約できない仕組みになっております。再診につきましては、直接お越しいただければ、順番に診察できますので、ご安心ください。お待たせして申し訳ございませんが、何とぞご理解ください。こう伝えてみるとことで、印象が大きく変わるもので

また、自動精算機の前では、別の高齢の患者が操作に手間取っており、診察券の認証がなかなかうまくいかない様子でした。すると、別の受付スタッフがアクリル板越しに、「んーもう、だからあ診察券をかざしてください。ここです、ここ」「ちょっと近いからもっと離して」「あ、離しすぎ！！」と強い調子で声を掛けっていました。患者は当惑してオドオドしていました。

こうした場合も、戸惑う気持ちに共感し、「うまく読み取れないみたいですね」という言葉を添えることが重要です。「もう少し離してみましょうか」「あと1センチくらい近づけていただいてもよいですか」と具体的に丁寧に伝えれば、患者も安心して操作でき、自動精算機に対する不安も解消されるのではないかと思いました。

## 「言い換え」「繰り返し」など工夫を

このように、このクリニックでは、効率化を推進したことが功を奏して、

待ち時間の観点では患者満足度が向上しているものの、ちょっとした心遣いを伝えるための教育が行き届いておらず、特に高齢患者の満足度低下につながっていることが分かりました。

そこで、調査後のフィードバックの接遇研修では、共感を伝える3つのスキルをお伝えしました。第1に「同じことを言い換える」スキル、第2に「事実を繰り返す」スキル、第3に「感情を繰り返す」スキルです。

「同じことを言い換える」スキルを用いれば、たとえネガティブな内容でも、柔らかい表現に言い換えることで、共感されたという安心感を与えるながら、患者の気持ちを和らげる効果が期待できます。

「事実を繰り返す」「感情を繰り返す」スキルでは、相手の言動や心情をそのまま言葉にすることで、寄り添いたいと思っているという姿勢を示すことができます。例えば、患者が自動精算機で診察券の読み取りに苦戦している前述のケースでは、「事実を繰り

返す」スキルを活用して、「なかなかうまく読み取れないですよね」などと共感した上で使い方のコツを伝えると、柔軟な印象を与えられます。

インターネットからでないと予約ができず、患者が困っているときは、「感情を繰り返す」スキルで、「インターネットからしか予約ができないために不便でお困りなんですね」と共感すれば、困っている感情を受け止めようとしていることを伝えられます。

この3つの共感スキルを身に付けるだけで、相手の印象はぐっと良くなるものです。この言葉を言うのにかかる時間は約3秒。効率化に影響はないと思いますので、ぜひ、チャレンジしてみませんか？

ウェブサイトでは、覆面調査の詳細な内容や連載の過去のバックナンバーなども閲覧できます。



579915

(このコラムは、実際の事例をベースに、個人のプライバシーに配慮して一部内容を変更して掲載しています)

## 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

医療機関が研修などに活用できる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。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。

好評  
発売中！

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/>