

低評価の書き込みが多い診療所、その要因は？

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中核都市にある内科・小児科クリニック。「受付の対応が悪い」というネットの書き込みに対して、院長が実態把握のため当社に調査を依頼してきました。受付の対応は淡々としていて、笑顔が少ない印象です。しかし、フィードバックと接遇研修の場では、気さくで明るい雰囲気でした。調査結果を伝えると、皆さん大きなショックを受けた様子です。このギャップはどうして生まれるのでしょうか。

ネットの書き込みを見ると、「先生は明るくていいけれど、受付スタッフが冷たすぎる」「電話対応が怖くて、感じが悪すぎる」といったコメントが確かにありました。覆面調査を依頼した院長は、「原因を明確にし、調査結果のフィードバックを活用して接遇向上につなげたい」との考えでした。

覆面調査員のA子が訪れるとき、同院は人気があると思われ、大変な混雑でした。ただ、順番予約システムで待ち時間を予測できたこともあり、待つことは不快に感じませんでした。

A子がクリニックに入ると、受付スタッフから「こんにちは」といったあいさつがありません。帰り際も「お大事に」や「お気をつけてお帰りください」などのあいさつをされませんでした。診察室への呼び出し時も、看護師からの声掛けではなく、呼び出しも淡々としているように感じました。

スタッフからは総じて笑顔をあまり

感じられませんでした。対応してくれている時は真顔が多かったのです。具合の良くない無表情の患者に影響されて、スタッフも表情がなくなっているように感じられました。

受付スタッフは「～ですね」といった丁寧語で話していたのですが、声のトーンは皆さん明るいとは言い難く、こちらも淡々とした印象です。受付で声が聞こえにくく、聞き返すことが2度ありました。フェイスシールドの着用やアクリル板の設置が要因だと思いますが、より一層はっきりと分かりやすく話す工夫が必要になります。

フィードバック時は明るいのに…

院長はとても明るく患者に接しており、受診した患者を元気にする力があると思いました。ただスタッフは常に淡々とした対応だったので、そのギャップがどうにも釈然としない気持ちをもたらします。声のトーンや表情などでもう少し調和が取れないと、安心感が高まるように思いました。

今回の調査に基づいた評価は図1の通りです。この結果を踏まえ、フィードバックと接遇研修を行いました。その際、スタッフの方々は調査時の淡々とした雰囲気とは全く異なり、とても気さくで親切な明るい様子でした。あいさつも元気で明るく笑顔にあふれていたので、ギャップに驚きました。

スタッフの皆さんに調査結果をフィードバックしたところ、とてもショックを受けていたようです。「患者思いの

図1○今回の診療所のスコア

46点／100点



優しくホスピタリティーあふれる方々ですが、それを伝えるための技術が少し足りていなかったり、慣れて流れ作業的になってしまったりしているだけだ」と強調して伝えました。皆さんの気持ちが伝わっていないことが原因なので、コツをつかめばすぐにスキルアップできると説明しました。

第一印象は「見た目」が重要

研修では、第一印象の重要性を理解してもらうとともに、あいさつのスキルアップを中心に据えました。スタッフの人柄の良さが伝わることを目指し、実施しました。

なぜ第一印象を良くすべきなのかに關しては、見た目の印象の重要性を伝えました。よく知られていますが、第一印象で好感を持つかどうかは、見た目（視覚情報）の影響が最も大きいといわれています。今回明らかになった課題は、「笑顔が感じられない」「制服のサイズが合っていない」「身だしなみが整っていない」「あいさつが伝わっていない」——などでした。



今回のチェックポイント

- 第一印象の重要性を理解できていますか
 - マスクを付けていても笑顔を表現できますか
 - あいさつが患者に伝わっていますか

笑顔については、マスクを付けていても目が笑っているように見えるにはどうしたらよいのかを考えもらいました。2人1組のペアワークで、笑顔が伝わる表情を実践的に練習しました。コロナ禍では常にマスクを着用して患者対応するので、目や眉毛の動きが笑顔を伝えるには重要だと気づい

ていただけたようです。

身だしなみについては、次のような話をしました。『真実の瞬間』（ダイヤモンド社）を執筆したスカンジナビア航空グループ元CEO（最高経営責任者）のヤン・カールソンが自社の飛行機に乗り、機内食用のテーブルを引き出した瞬間、それが汚れていることに気が付きました。「お客様はテーブルが汚れているのを見て、『ジェット・エンジンも汚い』と思うかもしれない」と感じたということでした。乗客は「テーブル」から連想して、その会社の全てを判断すると考えたわけです。

あいさつはスタッフ皆さんに実際にやってもらい、そのシーンを動画で撮って見てもらいました。すると、意外と笑顔が伝わっていないことや、声が小さくて聞こえにくいことを目の当たりにし、とても驚いていました。

医療現場ではスピーディーな対応が求められることから、深々としたお辞儀より軽い会釈を多用した方がテキパキとした好印象につながります。しっかり笑顔を表現して相手の目を見て明るい声で言葉を伝えること、そしてその後軽く会釈をすることを実践的に練習しました。もともと明るい方ばかりでしたので、何度か練習するとすぐに上達し、とても感じのよい明るいあいさつができるようになりました。

このように、接遇に関しては、スキルを少し学ぶだけですぐにレベルアップすることが多いものです。患者に誤解されることなく人柄の良さが伝わるようなテクニックを身に付けていただくことで、より一層患者から信頼され、仕事にやりがいを感じられるようになることを願ってやみません。

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

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。



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、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。



578051

2024同時改定、地域医療構想、組織マネジメント…

一流講師陣から学び、議論し、“我流経営”から“先進経営”へ

星ハリストラ 第2期

2023年6月
開講！



第2期 病院経営プロフェッショナル育成塾

本誌連載陣の裴英洙氏が「塾長」を務める、「日経ヘルスケア 病院経営プロフェッショナル育成塾」、好評につき第2期の開講が決定いたしました！ 一流の講師陣の講義と、ケーススタディーでの議論で深い学びを得られます。皆様のご参加をお待ちしております。

詳しい内容は**66**ページをご覧ください。