

混雑時、患者対応での焦りを減らすには？

榊原 陽子 (マザーリーフ代表取締役)

今回の調査は住宅街にある耳鼻咽喉科のクリニックです。既に、基本的なホスピタリティーを伝えるための当社のマナー研修を受講していただいております。その際のスタッフの皆さんは明るく前向きな印象でした。このクリニックは来院患者数が非常に多いため、待ち時間を減らす工夫をしています。患者の多い日はどうしても待ち時間が長くなってしまいう傾向があるとのことでした。

最近、インターネットへの書き込みも、待ち時間や予約の順番のこと、スタッフの印象が冷たいことなど、ネガティブなコメントが増えてきました。このような状況もあり、覆面調査を依頼されました。

早速、覆面調査員A子が調査に入ることになりました。このクリニックは順番予約を導入しているため、順番予約の開始時刻にホームページから予約したのですが、あっという間に30番になり、人気のクリニックだと感じました。

忙しい職員の気になる対応

A子が入り口から入ると、受付のどなたからも「おはようございます」という挨拶はありませんでした。ご自身の作業を淡々と行っており、顔や目線を上げることもありません。朝の診療が始まったばかりで、受付スタッフの皆さんからは忙しく焦っているような様子を感じられ、こちらからも声を掛けづらい雰囲気でした。

受付スタッフは全員、無表情で笑顔はなく、自分の業務を淡々とこなしていました。アイコンタクトもほとんどなく、やり取りの際は一瞬目が合いますが、その後はほとんど目を合わせない印象です。診察室に入る際も、看護師から名前の確認はありましたが、挨拶はありませんでした。また、会計後の挨拶も「お大事にしてください」などの言葉はありませんでした。

患者の多い時間帯（月曜日の朝一番）に訪問したこともあってか、全体的に忙しそうなお雰囲気でした。立ち居振る舞いもバタバタしていた印象です。

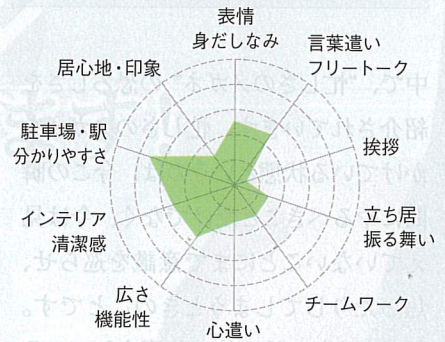
診察が終わり待合に戻ると、混み合っていたため座るスペースがありませんでした。そのため、会計の機械のそばに立っていたのですが、受付スタッフの方は、全く気にする様子がありませんでした。会計の際は、既にカウンターの上に領収書が置かれており、笑顔もなく、声掛けもありませんでした。小銭を出すのを手間取っていると、早く済ませてほしいような様子に見え、あまり印象が良くなかったです。

今回の調査内容から、ほとんどの職員が常に忙しさを感じ、焦ってしまうことが原因で患者に寄り添った対応ができていないことが明らかになりました。そこで、覆面調査のフィードバックの研修では、改めて「待ち時間」と「焦り」をテーマにお話ししました。

こちらのクリニックをはじめ、これまで訪問などでお会いしてきた医療機関のスタッフは、真摯に仕事に取り組

図1◎今回の診療所のスコア

40点 / 100点



んでいる方が大半です。オペレーションに全く意味のない無駄な作業があったり、私語が多くダラダラしていたりして、スピードアップが必要ということとはほとんどありません。真面目なスタッフの皆さんは、少しの待ち時間でさえどうにか減らすために、急いで対応しようと頑張っています。

今回のクリニックのスタッフへのヒアリングによると、受付に5人以上並んでしまうと、目の前の患者の対応をしている時でも、次の患者が待っていることに不安を感じて焦ってしまうとのことでした。

“忙しさのメガネ”をかけると危険

そこで、私からははばかりながらも、残念な2つの情報をお伝えしました。1つは、それほど頑張っているのにもかかわらず、短縮できる時間は1分もないこと。もう1つは、焦って対応するとミスが生じたり二度手間を招いたりすることになり、かえって時間がかかる可能性があることです。

精神科医の水島広子氏は、著書の



表1◎今回のチェックポイント

<input type="checkbox"/>	忙しさについて「物理的な時間」と「主観的な時間」に分けて考えていますか
<input type="checkbox"/>	焦ったときにどんな行動をすべきか、共有していますか
<input type="checkbox"/>	焦ったときにスタッフ同士で声を掛け合えていますか

中で、「忙しさのメガネ」の恐ろしさを紹介されています。忙しさのメガネをかけている状態というのは、今この瞬間にやるべきことだけでなく、今は見えていないことにまで意識を巡らせ、焦ったりしてしまうときのことです。そうすると、目の前の仕事をしている最中にも、「こんなことをしている余裕はない」と忙しさが何倍にも感じられ、焦りが倍増するとのこと。つまり、「物理的な忙しさ」と「主観的に感じる忙しさ」の差を作るのが「忙しさのメガネ」だと言えます（水島広子『焦りグセがなくなる本』[PHP 研究所]）。

例えば、受付に5人ほど並んでいる

時、物理的な忙しさはどのくらいでしょうか。再診患者で、診察券と保険証を預かるだけの方であれば、非接触タイプの体温計で体温を測ったとしても、応対にかかる時間は数十秒です。初診患者で問診票を書いてもらうように案内をしたとしても、その方への対応時間は1〜2分くらいでしょう。結果として、5人目の方にお待ちいただく時間は、長くても5分程度です。

「待って良かった」と思われるか

それよりも、焦ってミスをしてやり直すことになったり、早くやらなければと思うあまり無駄に動いてしまったりする時間の方が、合計するとはるかに長くなってしまいます。忙しさのメガネをかけると、患者が5人並んでいる状況では、「1秒でも早く次の患者に対応しなければならない」と思い、「挨拶をする時間がない」「患者の顔を見る時間がない」などと考え、心

の余裕がなくなって目の前の患者をおろそかにしてしまいかねません。

待ち時間が長くても受診したいという患者は、その施設のファンだといえます。そうしたファンである患者の期待を裏切らないこと、期待を超えることに意識を向けていくのはいかがでしょうか。待ち時間は長かったけれど、「待って良かった」と思える対応こそが、現場スタッフに最も求められているのだと思います。

患者数が多い耳鼻咽喉科クリニックで、スタッフが1人の患者にかけられる時間は長くても数分程度かもしれません。でも、笑顔で明るく挨拶をする時間は2〜3秒、物の受け渡しの際のアイコンタクトにかかる時間は1秒未満、動作がゆっくりとした患者がお金を取り出すために待つ時間も長くても数十秒です。丁寧な対応にかかる物理的な時間は、それほど多くないことが理解できるでしょう。

反対に、忙しさのメガネをかけて仕事をする、常に焦ってしまい、緊張を強いられてストレスが多くなります。焦りグセから脱するために、まずは忙しさのメガネをかけていることに気づき、思い切ってそれを外して、心の余裕を取り戻してみませんか。

この1冊で、医療・介護の仕組みがざっくり分かる！

日経ヘルスケア記者がつくった
医療・介護の制度・業界動向まるわかりガイド
 2024-2025

価格：3300円（税込み） 日経ヘルスケア編

医療・介護の経営情報誌『日経ヘルスケア』で経営者向けの記事を執筆している記者が、記事の前提知識となる医療・介護の制度や業界動向など68項目について、豊富な図表でコンパクトかつ丁寧に解説しました。2024年度診療報酬・介護報酬ダブル改定にも対応しています。

厚生労働省をはじめとする公的機関の資料だけでは理解しにくい部分を、記者が言葉を補って説明しています。公的機関などの公表データを数多く引用しており、客観的事実や数値に基づいて医療・介護の全体像をつかむことができます。

これから医療・介護業界で働く新入職員や、医療・介護業界で働いていて専門外の知識を身に付けたい人、医療・介護業界を顧客とする他業種の人などにもお勧めの1冊です。

▶詳しくは120ページまたは
 右のURLをご覧ください。

<https://amzn.asia/d/ezdlmzT>



好評
 発売中!

著者プロフィール

榎原陽子（マザーリーフ代表取締役）●さきばら ようこ氏。全日本空輸の客室乗務員を経て2002年に社会保険労務士として開業し、2006年、医療・介護事業者向けスタッフ教育事業などを手掛けるマザーリーフを設立した。愛知文教短期大非常勤講師（ホスピタリティ論）。

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。



583498

