

【 接遇を強化するためのポイント 】

方針の明確化と周知徹底、定期的な研修、 フィードバックが何より大切

院長とスタッフの意識のズレ

地域から支持される診療所を目指すのであれば、まず患者満足度の向上について考えなければならないだろう。そのためには、スタッフの接遇強化が必須条件となるのは言うまでもない。その接遇が現在どのようになっているのかを、院長はしっかりと把握できているだろうか。

通常、診療中の院長はほとんど診察室にいて、受付スタッフが患者に対してどのような声かけを行っているかなどは知る由もない。そうした状況だからか、スタッフが受付カウンター内で無駄話をしている光景をよく見かける。さらに注意深く院内を見回してみると、所定の場所から掲示物が見えなくなったうえに曲がって貼ってあり、観葉植物も枯れている。受付スタッフは笑顔も見せずに専ら作業に専念するばかりで、「会計時に患者さんの顔を見る」という原則すら忘れてしまっている。思い描いていたものとは異なるこの実態に気づいた時、指導する気さえ失

せてしまう院長も多い。

ここで、初心に戻って考えてみよう。冒頭にも述べたが、「患者さんのため」を目指すのであれば、徹底した接遇教育が必要となる。スタッフからすれば、「忙しいなか頑張っただけなのに」という思いがある。一方、院長は「足りない」と感じている。つまり、サービス提供に関してミスマッチが起きているのだ。こういう時は、「患者さんが喜ぶような対応をしてくれ」と言ったところで、スタッフにはピンとこないだろう。

継続的な教育がカギを握る

では、どうしたらスタッフは接遇を快く行ってくれるようになるのか。ポイントとして、①診療所の方針を明確にして伝える、②定着するまで研修を定期的に(6カ月に一度)行う、③日常的にフィードバックを行う——などが考えられる。

①は、たとえば患者の呼び方。「患者さん」と「患者様」と言うスタッフが混在していたとしたら、「親しみやす

さを重視するために“患者さん”に統一しよう」という方針の決定とその伝達が必要となる。これで、人によって異なる対応が回避できる。②は、「定期的に」というのがポイント。院長は、1回接遇研修を行うと満足したり、研修どおり実行できないスタッフがいたら怒りたくなりがち。しかし、研修内容を日常業務ですべて実行できるスタッフは、そう多くはない。研修を繰り返し、一つひとつ「そうか」と気づき、納得しながら覚えていくものだ。院長には、研修の定期開催をお願いしたい。③は、①と②の振り返り。できているところとそうでないところを確認することで、院長とスタッフの意識のズレは徐々に解消されていく。さらには、「院長が常に自分たちの頑張りを見てくれている」という感覚が達成感へと結びついていくのだ。

スタッフは、患者に「ありがとう」と言われたのと同様に、院長にも「評価してもらいたい」のだ。継続的な教育こそが患者満足度の向上へとつながることを認識しよう。

高橋友恵

たかはし・ともえ ● 社会保険労務士。株式会社日本医療総研人財コンサルティング部マネージャー。診療所での人材育成に関するコンサルティングを担当。診療所特有の労務管理業務に携わり、200件以上の関与実績を誇る