

第6回(通算第13回) 誠愛院内勉強会

接遇マナーとクレーム対応について

医事課 三塩 恵美子



テーマ

I 接遇マナー



II クレーム対応



国民医療総合対策本部 中間報告

<21世紀に向けた新しい医療のあり方>

四つの方向性

1. 老人医療の在り方の見直し
2. 長期入院の是正
3. 大学病院の在り方の見直し
4. 患者サービス等の向上

『患者サービスガイドライン』

医療機関で提供されるサービスの目的は、患者に傷病の治療を行い、機能の回復を図り、また患者の精神的・身体的苦痛や不安感を軽減し、患者の社会復帰の援助等を行うことであるが、これらを効果的に行うためには、専門技術的なサービスのほか、患者・家族への情報提供や患者の快適性や利便性に配慮したサービスも重要である。

こうしたサービスのうち、前者の専門技術的なサービスについては医療技術の進歩等により著しく向上してきたが、後者の情報提供や患者の快適性や利便性に配慮したサービスについては必ずしも十分な配慮がなされてきたとはいいがたい。

1988年 厚生省

①患者・家族への情報提供

- ②患者が医療機関を選択し、受診し、入院するといった家庭で受けるサービスのうち、患者の快適性や利便性に配慮したサービスについて、そのあり方を中心に取り上げることとする。(以下。これらを「患者サービス」という)

患者の身体的・精神的苦痛を軽減し、傷病に立ち向かう意欲を沸き立たせるためには、言葉づかい、服装をはじめとして患者心理に十分配慮した接遇が不可欠である。

こうした接遇の向上を図るためには、職員全員への意識の徹底、マニュアルの作成、院内外での研修会の実施や参加といった日頃からの積み重ねのほか、他業種における取組みも参考にするとといった試みも必要であろう。

接遇とは

- おもてなしの心
- 相手への敬意を表す手段

常にマナーを意識し、
あいさつ・言葉使いに注意する

受付では相手の気持ちになって、
親切かつ迅速な対応を心掛けています。

職員一人一人の対応が、病院の評価へと繋がり、

単純に「好き」「悪い」



「良い」「嫌い」で判断される。

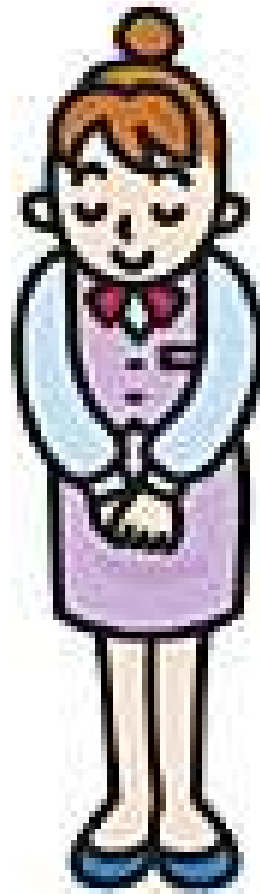
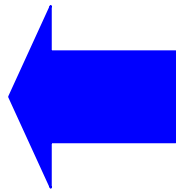
マナーの基本4項目

1. あいさつ
2. 身だしなみ
3. 言葉づかい
4. 態度・動作



1. あいさつ

気持ちがいい



おはよう
ございます

福井県 S病院 朝のあいさつ

茨城県 K病院 あいさつの練習

茨城県 K病院 身だしなみチェック

長野県 相澤病院 接遇改善プロジェクトメンバー

香川県 三豊総合病院 院内接遇発表会

島根県 安来第一病院
患者さん対応ロールプレイング

みんな笑顔になりましょう

- 笑顔で相手の顔を見て
- 口角を意識して
- はっきりと

祝文を
唱えると



こんな
素敵な笑顔に！

無表情が

みんな

実践してみましよう！

口角を意識して
笑顔で はっきりと

- ・ ウィスキー
- ・ ラッキー
- ・ ミッキー
- ・ ハッピー

恥ずかしがらずに



元気よく！ はっきりと 相手に伝わるように

- ・ おはようございます
- ・ こんにちは
- ・ お大事に
- ・ お待たせいたしました
- ・ 申し訳ございません
- ・ 少々お待ち下さい

心を込めて



2. 身だしなみ

清潔感・健康的な

「外見」を心がける



おしゃれと身だしなみを

混同しないように注意する！

身だしなみチェック

- 化粧は濃すぎないか？
- 無精ひげは伸びていないか？
- 仕事がしやすい髪型にしているか？
- 爪は伸びすぎていないか？
- 派手なマニキュアをしていないか？
- 口臭は大丈夫か？（タバコのおい、整髪料等）
- 派手なアクセサリーをしていないか？
- シャツ・制服は汚れていないか？
- 名札を定位置に付けているか？



3. 言葉づかい

「言葉づかいは心づかい」



「敬語」 や 「クッション言葉」



社会人のルール



柔らかい印象を与える

クッション言葉利用例

恐れ入りますが	折り返しお電話をいただいてもよろしいでしょうか？
申し訳ございませんが	もう一度お願いいたします
お手数ですが	こちらの用紙にご記入いただけますか？
あいにく	〇〇は席を外しております
失礼ですが	どちら様でいらっしゃいますか？

普通語	敬語
うちでは(当院をさす)	私どもでは
知っていますか	ご存知ですか
知りません、わかりません	存じません
出来ません、やれませんが	いたしかねます
すみません	申し訳ございません
いいですか	よろしいでしょうか
どうしますか	どのようになさいますか
受けておきます	お受けいたします、承ります
ちょっと待ってください	少々お待ちください
わかりました	承知いたしました、かしこまりました
後から知らせます	後ほどご連絡いたします
もう一度言ってください	もう一度おっしゃっていただけませんかでしょうか

4. 態度・動作

患者さんに

いつも見られている、

聞かれている



人がいる前では話の内容に注意！

相手が不快に感じる態度・動作

- やる気のない表情
- 肘をついての姿勢
- 足を組んでの会話
- 馴れ馴れしい態度
- 相手の顔を見ずに会話をする
- 異常に早口
- 面倒くさそうな返事



接遇のまとめ

- マナーとは、接した相手が「良い」「悪い」を判断するもの。
- 自分で判断するものではない！
- **ALL OR NOTHING！！**
全員が出来なければ意味がない

Ⅱ クレーム対応



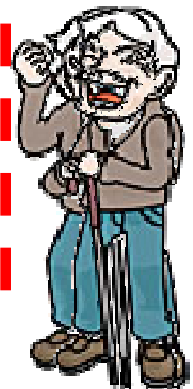
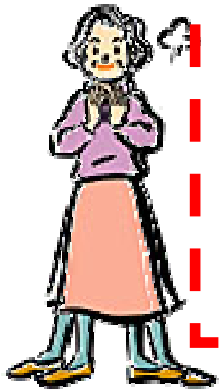
- 初期対応がポイント



初期対応が良ければ

その場でクレームが収まる

場合も多々あります。



クレーム対応でのタブー

- 嫌な顔をする、面倒くさい、自分に関係ないという態度をとる
- くどくど言い訳ばかりする
- ただ口だけで謝る
- たらい回しにする
- 時間がかかる、いつまでも上司・責任者が出てこない

①人(応対者)が変わる事で・・・

責任者に代われれば「自分が大切にされた」と感じる効果がある

②場所を変える事で・・・

相手の気持ちを落ち着かせる効果がある

③日時を変える事で・・・

改める事で、丁寧さや誠実な応対を感じる効果がある

クレーム対応のポイント

- 感情を鎮めていただく
- 上司に相談・報告
- 内容を正しく理解する
- 内容を整理して、確認する
- 原因や実情を調べる
- 解決・措置を伝える
- お詫びと感謝の言葉を丁寧に伝える

最後にもう一度

ALL OR NOTHING！！

全員が出来なければ意味がない

ご静聴ありがとうございます



誠愛リハビリテーション病院 研修会

尊厳あるケアを目指して

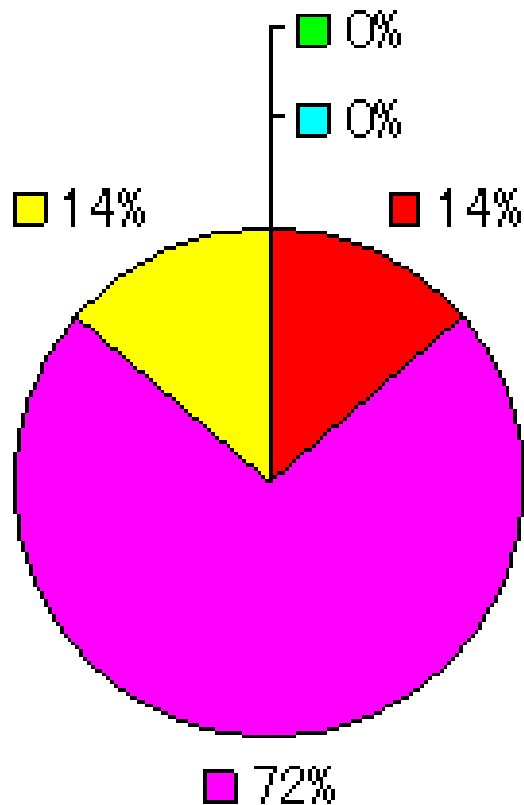
介護老人保健施設カトレア

マイヒストリー製作過程

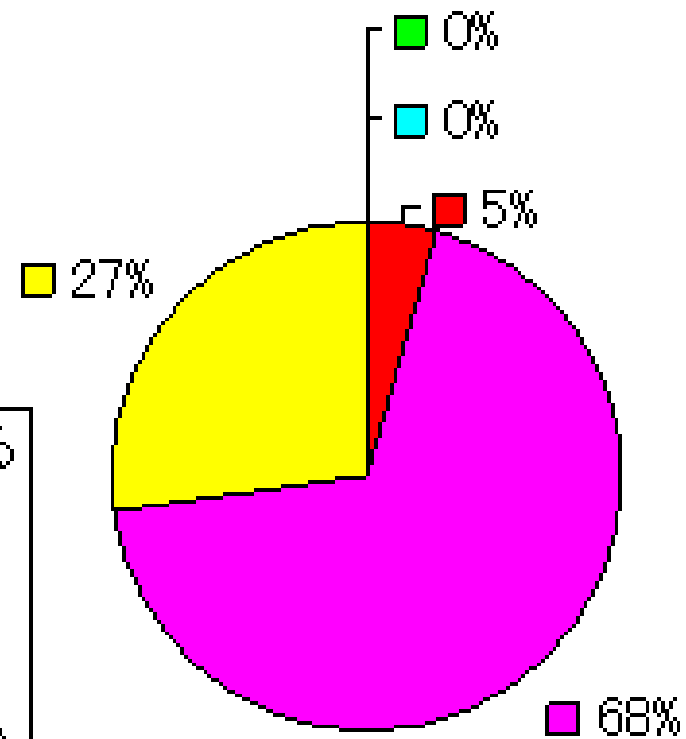
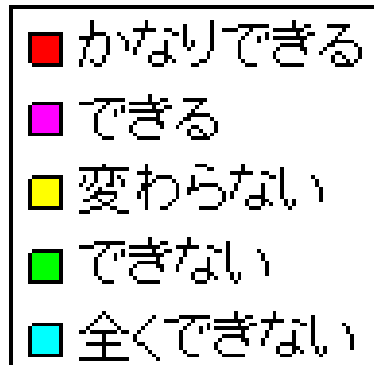
- (a) 利用者の選定
- (b) 家族への企画の説明と実行の了承
- (c) 家族、本人からの情報収集
- (d) マイヒストリー企画担当振り分け
- (e) シナリオ作成
- (f) スライド作成・BGM選定
- (g) リハーサル
- (h) 会場設営
- (i) 発表

観賞後のアンケート結果

利用者のことを尊重し理解できる



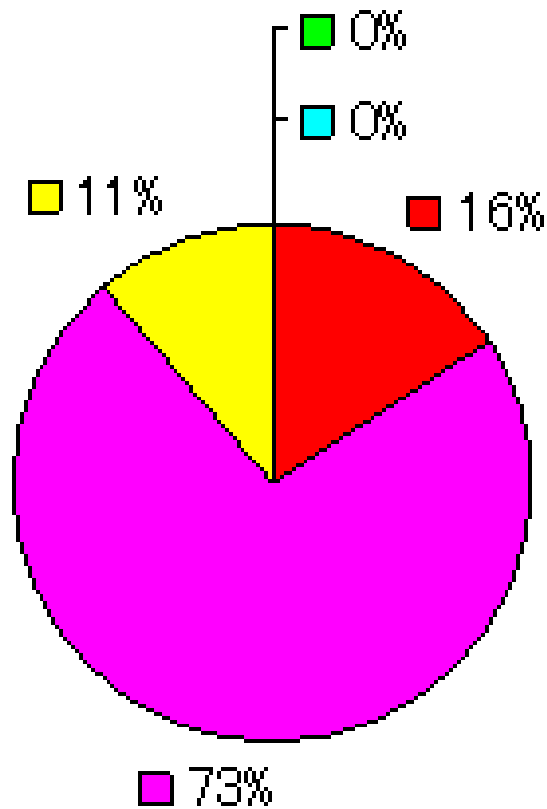
《対象者》



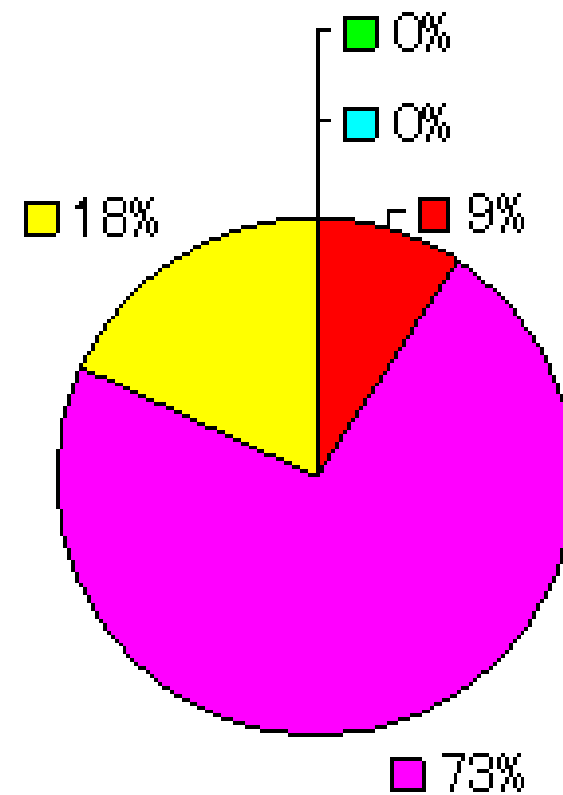
《利用者全体》

観賞後のアンケート結果

利用者に誠意を持って対応できる



《対象者》



《利用者全体》