

患者さまに対する接遇応対

接客の5原則

- ①挨拶と返事
- ②笑顔と表情
- ③態度と雰囲気
- ④身だしなみ
- ⑤言葉づかい

接遇 = おもてなし

*お金も道具もいらず、
やる気になりさえすれば
すぐにできるサービス！

皆さまの対応ひとつで、患者さまの安心感・信頼感・満足を変えていきます。患者さまが治療を納得して続けていくためには、接遇は大切なものです。

- ①挨拶—患者さまと心を通わせることによりスムーズな人間関係を保つことができます。
挨拶が接遇の基本となります。気持ちの良い挨拶は良い印象を与え、ひと言の挨拶から人間関係がつけられていきます。挨拶はコミュニケーションの第一歩です。

あ . . . あかるく
い . . . いつでも、どこでも、誰にでも
さ . . . さわやかに、先に
つ . . . 次に続く言葉を (+α)、続けて

◇返事について

気持ちの良い返事は、相手のほうを向いて聞こえるように行いましょう。

- ②表情—表情の基本としては、優しく親しみをこめて笑顔で接することです。患者さまの気持ちを察し、表情豊かでいてください。

笑いの効用

- 笑顔は最良のコミュニケーション
- 笑いがストレスの軽減に大きく作用
- 笑いはNK(ナチュラルキラー)細胞の減少を防ぐ



③態度—スタッフの親切で丁寧な態度一つひとつが、医療機関全体の良い印象につながります。
態度の基本は爽やか、丁寧、親切、穏やかに振る舞うことが大切です。

目で始まって目で終わるようなお辞儀

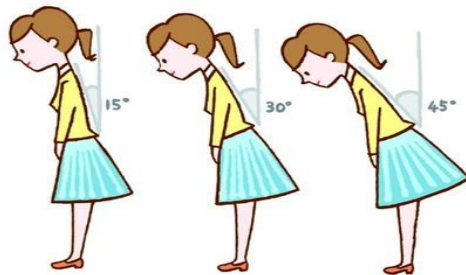
(正しい立ち方)

背筋を伸ばす。肩を左右水平に保つ、
つま先を少し広げ踵を揃える。

(正しいお辞儀)

腰を基点として背筋を伸ばす後頭部と背中が
一直線になるように心がける、目線を落とさない。

※正しい態度は、基本動作を身につけることから始まる。



会釈 普通礼 最敬礼

(嫌な態度・クレームにつながる態度)

- 腕を組む • 後ろで手を組む • ほおづえ • 座ったままの対応 • 無関心
- 待たせる • 一時逃れの無責任な返事 • 忙しい時にうるさそうにする • 口論
- ながら対応 • 私語 • 批判 • 差別待遇 • 片手渡し

— 自分が楽な姿勢は相手から見ても見苦しく、

反対に苦しいくらいがきれいに見えるものです —

④身だしなみ—不快な印象を与える身だしなみは憤みます。身だしなみはお洒落とは異なります。
身だしなみの基本は、清潔であること、控えめであること、健康的であること、
機能的であること、品格があること。また、医療機関に調和しているかが大切になってきます。

身だしなみチェックリスト

項目	チェック内容	チェック
頭 髪	1. きれいにセットし、清潔感がありますか 2. 前髪で目が見えなくなっていますか 3. 派手なヘアスタイルではありませんか 4. ロングヘアはきちんと束ねてあります	
お化粧	5. 全体の印象として明るく清潔で健康的ですか	
手・爪	6. 手は清潔ですか、荒れていませんか 7. 爪は長くないですか、清潔ですか	
服 装	8. 名札は正しく所定の位置につけていますか 9. ユニホームは清潔でシミや汚れがついていませんか	
ストッキング	10. 色は不自然ではありませんか	
靴	11. 靴の踵を踏みつぶしていませんか、汚れていませんか	
その他	12. 目立つアクセサリー類はつけていませんか 13. 強い香水等をつけていませんか	

⑤言葉づかい—患者さまと親しくするのは良いのですが、親しくすることと馴れ馴れしくすることとは違います。言葉づかいの基本は、正しく、わかりやすく、丁寧に！

◇敬語の使用法についての配慮

尊敬語と謙譲語の違い…これらの使い分けが大切

- 尊敬語—患者さまや面会者等に敬意を表す。相手の動作や状態に対して使う。
- 謙譲語—自分あるいは同僚の動作や状態に対して使う。へりくだって間接的に相手に敬意を表す。同僚への敬称・さんづけは禁物。

*言葉づかいの基本は、言葉と態度を一致させることです。ひと言付け加えるとより丁寧になります。基本用語である、「恐れ入りますが」「申し訳ありません」「失礼ですが」…等、クッション言葉を上手に用いて、相手の気持ちをきちんと配慮した言葉づかいに心がけましょう。

*患者さまには専門用語では話さないようにします。聞く側の立場で話すことが大切です。患者さまに話しかける時は、分かりやすい言葉を選び、流行語・専門用語・略語は控えます。

*自尊心を傷つける言葉に気をつけましょう。

◇言葉は心を伝える道具である、印象を良くも悪くもする、分かりやすい言葉で優しく親切に接することが大切です。

◇電話対応

電話対応では、人柄やそのときの気分が予想外にはっきりと出るものです。スタッフの声や対応の仕方ひとつで医療機関のイメージが印象づけられてしまいます。医療機関を代表する声として、相手に好印象を与える電話対応を心がけることが大切です。

- | | |
|-------------|--------------|
| ①ほほえみを絶やさずに | ②ハキハキと明るい発声を |
| ③電話機は丁寧に扱う。 | ④相手に対して礼儀正しく |
| ⑤コスト意識を持つ | |



おわりに…

患者さまの立場に立って考えると…人は誰でも「歓迎されたい」「大切にされたい」という欲求をもっています。優しく笑顔で挨拶されたり、丁寧な言葉で歓迎されたりすれば、それは自分を大切にしてくれるということの表れですから十分に満たされた快適な気持ちになります。そのために接遇とは相手の心に働きかけて、安心と快適な気持ちをもっていただくための行いです。

「接遇」とは…「相手の気持ちになって接すること」

相手の立場にたった対応＝『自分や家族が病気になったときに、してほしい対応を患者さまにもしていく。してほしくないことはしない』は、接遇の基本です。皆さまの基本にもおいて、好感の持たれる対応をしていきましょう。

