

1. 《やさしさと配慮が求められる接遇》

病医院の窓口には、いろいろな方が訪れてきます。なかには、体の不自由な方・高齢の方など、より多くの心づかいが必要と思われる人たちがいます。そのような方たちに対する接遇には特にやさしさと配慮が求められるといえるでしょう。

①（からだのご不自由な方への接遇）

からだの不自由であることを特別視してはいけません。接する態度（気持）としては、一般の患者様と同じです。ただ、より必要とされる心づかいというのは、来院して、用件を済ませるまでの過程において、支障なく進むようにするということです。歩行の不自由な方には椅子の用意、目の不自由な方には適切な誘導、耳の不自由な人には手話通訳や筆談の用意など、その患者様の個別事情に合わせたキメの細かい対応が望まれています。

②（高齢の方への接遇）

高齢の方に対しては、これまで社会を支えてきた先人として、尊敬の念を払いながら、足腰が弱ってきたり耳が遠くなったりしてくることで、高齢の方自身がもどかしさを抱いてイライラしてしまうという気持ちを察してあげられる心やさしい対応が求められているのです。

例えば、①受付カウンターに呼ぶというだけでなく、状況を見ながら患者さんの方へ近づいてゆく。②歩く速度を確かめながらゆっくりと誘導する。③説明する時はゆっくりと確認しながら話をしてゆく。など・・・

2. 《親しまれる電話対応》

電話は相手の顔や姿が見えません。それだけに電話を受けた相手は、受話器から聞こえてくる声だけで、かけた方の人柄やその職場を評価することになります。

電話では、より一層対面対応とは違った心づかいが必要になります。

① 見えなくても礼儀正しく

電話では、相手が見えないという気持ちから、つい油断しがちになりますが、電話の音声には、その人の態度や感情が表れ、その場の状況やその場の雰囲気までが伝わるものです。相手は目の前にはいませんが、音声を通して自分が相手に丸見えであるということを忘れてはいけません。心の中で“おじぎ”をするくらいの気持ちが大切です。

② ことばは、はっきりと明瞭に

専門用語は避け、平易な分かりやすいことばを使いましょう。また、分かりにくい発音や間違いやすい発音は避け、声の大きさも、やや低めの音が聞きやすいと言われております。ささやくような声や、むやみに大声を出したりしないよう気を付けましょう。

③ 自然で温かみのある対応を

ことばの丁寧さだけでなく、相手から親しまれるような人間としての温かさが込められた、心の通った対応を常に心がけることが大切です。