

経営情報レポート



患者に安心感を与える

歯科医院の 患者コミュニケーション術

- 1 患者サービスの原点は「話す」「聞く」
- 2 患者に安心を与える言葉づかい
- 3 患者の理解を深める話の組立て方
- 4 言語コミュニケーションの充実で院内を活性化

1 | 患者サービスの原点は「話す」「聞く」

1 | 歯科医院で見られる国語力の不足

年々、競争が激化する歯科業界では、診療技術に関するものよりも、患者対応に関するテーマのセミナーや研修会が数多く開催されています。

「接遇力向上」等のセミナーには、一度はスタッフを参加させた経験がある院長が多い一方で、思うように成果が表れない、表れても継続しないという声もよく聞かれます。

成果が表れない理由の一つに、これらの研修は参加者のレベルが異なる上、限られた時間の中で行われるため、基礎的部分に十分な時間をかけられず、参加者全員に対応できないという点が考えられます。どれほど素晴らしい内容のセミナーであっても、基礎がなければ、十分な効果は得られません。

この基礎とは、「話すこと」「聞くこと」です。そして参加者が、基礎が大事だと意識することが重要です。

文化庁が実施している「国語に関する世論調査」結果によると、次のような傾向がみられます。

「話す」ことに関連する項目

◆ 「国語に関する世論調査」より：自分自身の国語力にはどのような課題があるか

	平成 19 年度調査	平成 14 年度調査
説明したり発表したりする能力	32.5%	30.6%
考えをまとめ文章を構成する能力	29.8%	36.1%
漢字や仮名遣い等の文字や表記の知識	29.1%	27.4%
敬語等の知識	25.6%	21.9%
語句や慣用句等の知識	18.9%	21.1%
論理的に考える能力	17.7%	19.0%

話すことに関連する項目の「説明・発表する能力」「敬語等の知識」に注目すると、いずれも平成 14 年度調査時よりも同 19 年度調査時において、課題として認識している割合が増加しており、自分の国語力の弱点と考えている人が増えています。

また、年齢別にみると、20 代は「説明したり発表したりする能力」、30 代で「敬語等の知識」について、最も自信の持てない項目に挙げています。

2 | 患者は正しい言葉遣いを期待する

医療関係者に対する要望アンケートの調査を実施したところ「丁寧な言葉を使ってほしい」「患者の人格を尊重した言葉を使ってほしい」という回答が多く寄せられたという報道がありました。

誰もが「大切に扱われたい」「大事にされたい」と望み、「乱暴に」「ぞんざいに」「邪魔に」扱われたくはありません。増患対策として「患者満足度を向上する」「患者ニーズをつかむ」等が挙げられますが、具体的には患者とのコミュニケーションを良好にすることがポイントです。

■言語的コミュニケーション

基礎 =「話す」「聞く」「会話する」

● **基本は敬語から** ●

相手のことを「大切に思っています」「尊重しています」という気持ちを伝える「言葉」が敬語です。正しい敬語から始まる会話が、患者の壁を取り払い、満足感を与え、信頼を勝ち得ます。

3 | 正しい敬語が患者満足度を向上

正しい敬語を使うことにより、次に挙げるようなさまざまな効果が期待されます。

■正しい敬語使用を意識した医院の感想 ~複数医院へのアンケート結果

- ①患者さんの笑顔が増加してきた
- ②患者さんから話しかけられることをきっかけとする会話が増加した
- ③患者さんとの会話が増え、スタッフ同士でも和やかな会話となり、医院全体が穏やかな雰囲気になった

①患者の笑顔の増加

「大事にされたい」「大切に扱われたい」という意識を持っている患者に対し、適切な敬語を用いて接することで、安心感を与えることができます。

どのスタッフも正しい敬語によるコミュニケーションをとることができると、患者の心の壁がなくなり、安心感を与え、信頼を得ることができます。

②患者からの積極的な会話

患者は「(自分は) 大事にされている」「大切に扱われている」と実感すると、安心することができます。

自分の話を聞いてもらえるという安心感があれば、信頼へとつながり、意思の疎通もスムーズになります。その結果、患者自身の感じていること、不安や理解できていない点等を恥ずかしがらず、積極的に話してくれるようになります。

患者との会話が増えると、それが不安を払しょくすることにもなるため、困難な治療の説明や自費診療を勧める場合にも、意思の疎通ができて、同意を得やすくなると期待できます。

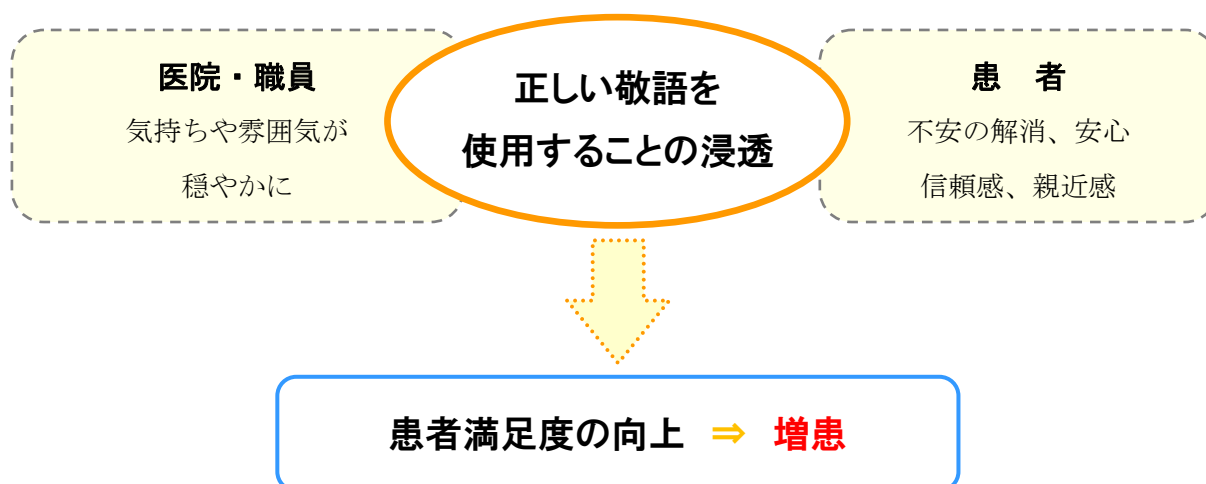
③医院の雰囲気が穏やかになった

相手を尊重したり、大切に扱ったりする言葉を院内で多く用いることによって、スタッフの意識も変わります。

敬語は丁寧で温かみのある言葉ですから、常に敬語に触れていると、気持ちが和らぎ、余裕が生まれます。その結果、院内の雰囲気が穏やかになるはずです。

正しい敬語を使うということは、患者満足度の向上につながり、ひいては増患対策の重要なポイントになります。

■敬語の正しい使用がもたらす効果



2 | 患者に安心を与える言葉づかい

1 | 言葉の持つイメージを考える

言葉には、実はイメージがあります。歯科医院をはじめとする医療機関には、何らかの疾患や体調不安を抱えた患者が来院されるため、暗い言葉や、悪いイメージの言葉が増えてしまいがちです。したがって、病状や治療の説明の場では適切な言葉を選択する必要がありますが、それ以外の場面では良いイメージの言葉を用いるように心がけます。

不安を抱える患者の心情を察すると、心が暗く重たい状況が想像できます。だからこそ、患者との挨拶や何気ない会話時には、明るい良いイメージを持つ言葉を使うように意識します。不安を抱え、暗い表情のまま治療に入ると、笑顔を引き出してから治療を始めるのでは、その結果に大きな差が出ます。

例えば、患者から頂き物を受け取った際に、「わざわざすみません」と対応する姿があります。

■悪いイメージの言葉をよいイメージに変える

× わざわざすみません



○ お心づかいいただき、ありがとうございます

「わざわざ」という言葉は、悪いイメージに入るものです。「わざわざ」とは、「必要もないのに、意図的にことを行う様子」といった意味もあるため、注意が必要です。

日常で特段意識することなく使っている言葉の持つイメージを考え、その言葉が悪いイメージの時には、良い表現に言い替えるような工夫が求められます。

■イメージのよい言葉への言い替え例

そんな心配しないで下さい	➡	お気づかいいただき、ありがとうございます
すみません	➡	ありがとうございます
ちょっと待っていて下さい	➡	ただいま参ります
〇〇するとダメですよ	➡	〇〇しない方がよろしいですよ

2 | 安心とはほど遠い、いまだき言葉

医療の現場では、その業務上ふさわしい言葉づかいがあります。洋服のTPOと同様、言葉のTPOについても配慮が必要です。普段着から白衣に着替えたら、品格のある言葉遣いをしなければいけません。洋服を着替えるように、言葉遣いも簡単に替えられればよいのですが、そう簡単なことではありません。

若い方にみられる問題は、普段から使っている「いまだき言葉」の存在です。「いまだき言葉」が、医院の中で聞こえていないかをチェックすることが、明快で的確な言葉を磨く近道となります。

■いわゆる「いまだき言葉」の例

● 「じゃないですか～」

今では当たり前で耳にする言葉ですが、相手に無理やり同意を求めるニュアンスがあります。押し付けがましいと感じる人もいれば、「そうは言われても……」と困惑する人もあります。そして、この語尾の伸ばし口調は、馴れ馴れしく、だらしない印象を相手に与えてしまいます。

この口調を改めるだけでも、患者の印象を変えることができます。

● 「僕（私）的には」

若い世代を中心に広がっている言葉ですが、「～的」「～系」のように曖昧な表現は、信頼感を損なうこととなります。

また、「わりと」という言葉もよく耳にしますが、「わりとお勧めです」と言われても、自信を持って勧めているのかどうかがわからないため、多用は慎みたい表現です。

● 「〇〇のほう」「全然……です」

「ご家族と相談されて、次回には結論のほうをお聞かせ下さい」「私のほうで対応させていただきます」等のように、「〇〇のほう」が口癖になっている人を見受けます。そして、この「〇〇のほう」を敬語だと思っている人がいますが、相手にこちらの敬意を感じさせるどころか、言葉づかいが未熟だという印象を与えてしまいます。

また、「保険適用のもので、全然大丈夫ですよ」といった表現もよくきかれますが、そもそも「全然」という言葉は、打消しもしくは下に否定的な語を伴って使われる言葉ですから、正しい言葉づかいではありません。

3 | クッション言葉の活用

会話のなかでクッションの役割を果たす言葉をクッション言葉と呼び、これを用いることで同じ内容でも相手にやわらかく伝えることができるため、ビジネスにおいてはよく使われています。例えば、すぐに伝えるべき用件を切り出すよりも、会話の初めにクッション言葉を介したほうが、より相手に配慮している気持ちが伝わるうえ、自分自身の会話も丁寧になる効果もあります。特に、相手に依頼をする場合には、クッション言葉を使って丁寧に伝えると、相手に与える印象が全く違うものになります。

これは、医療の現場においても十分な効果を発揮してくれます。

■使える「クッション言葉」の例

【お願いするとき】

- 恐れ入りますが
- 大変恐縮でございますが
- お手数をおかけいたしますが
- ご迷惑をおかけしますが
- ご面倒でなければ
- お時間がありましたら
- ご都合がよろしければ

【尋ねるとき】

- 差し支えなければ
- お尋ねしたいことがあるのですが
- うかがいたいことがあるのですが

【詫びる・断るとき】

- 申し訳ございませんが
- 大変残念でございますが
- あいにくでございますが
- せっかくでございますが
- 失礼とは存じますが
- 身に余るお言葉ですが
- お忙しいところ申し訳ありませんが

使い始めは、なかなか慣れないかもしれませんが、意識して使っていくことで、自然にマスターできます。クッション言葉の活用は、患者への会話はもとより、院内のスタッフ同士の会話にも有効です。会話の初めに相手に配慮したひと言があると、相手は続く言葉を受け入れやすくなるのです。

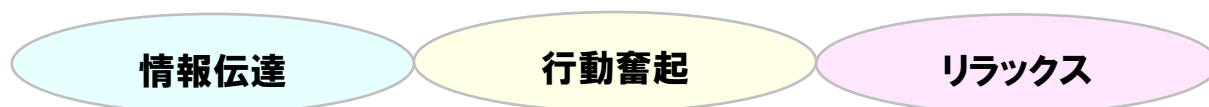
3 | 患者の理解を深める話の組立て方

1 | 話の場面・相手・目的を整理する

相手や目的、場面に応じて、自分の思いや考えを適切に言葉で表現したり、伝えられたことを正しく理解したりすることは極めて重要です。わかりやすく的確に話すことで、想いなどが正しく相手に伝わり、人と人がよりよい関係を結ぶことにつながります。

わかりやすく話すポイントは、論理的思考力です。論理的に話を組み立てることによって、筋の通ったわかりやすい話となるのです。歯科医院という場面に立ち、話を整理していくことが、患者の理解を深める近道です。そして、話す目的を明確化することが最初のステップです。

■主要な3つの「話す目的」とは



「なぜ、この内容を話すのか」という話の目的をはっきりさせると、話題も選びやすくなり、難しい話題でも話が組立てやすくなります。

2 | タイトルと結論の確認

(1) タイトルを付ける

話が上手に組み立てられないと、いきなり話が始まるうえに、話題があちこちに飛び、要点が理解を得られず、何について話をしているのかわからないまま終わってしまうということが多々あります。このような話し方は、患者に混乱を与え、不安をあおることにもつながるため、話の最初に何について話すかを明確にすると、話の内容が伝わりやすくなり、患者も聞く準備や姿勢を整えることもできます。

この最初に話す項目が「タイトル」です。「これから〇〇について説明します」と前置きするだけで、話が伝わりやすくなります。

(2)結論から始める

何を言っているのか解らない話ほど、聞き手はイライラを募らせ、混乱します。結論から始まり、その内容について説明される組立てであれば、聞きやすくなるものです。

患者は待ち時間の長さや痛みによって、感情が過敏になっています。患者に対して不快な思いをさせることなく、聞きやすい会話・説明をするためにも、「結論」を先に話すよう組み立てる必要があります。

3 | 一文一情報を意識する

解りやすく話を聞いてもらうためには、一文を短くする必要があります。「なので」、「ですが」、「のため」等を多用していくと話が長くなり、最初に話したことさえも忘れ去られ、理解が求められません。その結果、医院側は「説明した（つもり）」となり、患者側は「説明を受けていない」という行き違いが発生することになりかねないのです。

一つの文章（一つの説明）には、一つの情報で終了することが必要な配慮です。

■話の組み立て方

タイトル	「〇〇について話します」等
結論	「結論としては□□となっています」等
内容	「それは、……が……で……からです」等
まとめ	「ということで、□□となりました」等

4 | 話のキーワードを意識する

解りやすい話には「キーワード」があります。こうしたキーワードを患者に意識させることができると、話のポイントや結論が伝わりやすくなります。

キーワードを意識させるためには、会話の「間」を持つことや、声のトーン・大きさを変えたり、ゆっくり丁寧に話したり、また繰り返したりすることがポイントです。

■キーワードを意識させるポイント

- 話を続けるのではなく、「間」を設ける
- 声のトーンを変える
- 声の大きさを変える
- ゆっくり、丁寧に話す
- 繰り返し話す

4 | 言語コミュニケーションの充実で院内を活性化

1 | わかりやすい言葉遣いが重要

診療を受けるに際しては、医療機関側が患者に対して病状や治療法などについて十分な説明をし、患者がそれを理解し納得した上で、自らにふさわしい医療を選択できるようにすることが求められるようになりました。これは、歯科医院においても同様です。

医院に足を運んだ患者には、医療者の話す言葉や、診断書や示されたカルテの記載内容を理解できない方がおり、それはなじみのない解りにくい言葉が使われているからです。

高度に専門的な医療の現場では、専門家ではない人々が、その場で使われる言葉を正しく理解して、的確な判断を下すことは困難です。

医療従事者は、患者が十分に理解できるように、わかりにくい言葉をわかりやすくする工夫が求められています。

2 | 電話対応の基本

予約診療が主流となっている歯科医院の受付業務では、電話対応が重要です。心を込めた対応で、心を込めた診療をしていることを直接的な言葉以外で、相手に伝えることが求められます。

さらに、電話の声は聞き取りにくいということを理解した上で、話し方への配慮や適切な言葉遣いをしなければいけません。事務的な対応は、「冷たい」「暗い」というイメージを与えてしまいます。

■電話対応のポイント

- 心を込めて話す
- 早口では話さない（使い慣れた言葉は早口になりがち）
- 温かみのある言葉にするため、抑揚をつけ、トーンを上げる
- ゆっくり、丁寧に話す
- あいまいな表現、ぼかした表現は避ける
- 明快で美しい話し方

■電話対応の基本手順

①ベルが鳴ったら 3回以内に対応する	4回以上鳴らせてしまったら、「お待たせしました」
②医院名を名乗る	「はい、〇〇医院でございます」
③相手の確認	「お名前をお願いいたします」 *同姓の他者と間違えないため、フルネームで確認する
④あいさつ	「ご無沙汰しております」「その後いかがですか」 *過去に通院歴がある患者には、親しみを込めて声をかける
⑤用件を聞く	「いかがなさいましたか」「ご予約でいらっしゃいますか」 *5W2Hを意識して、メモを取る
⑥復唱する	「確認いたします。〇〇で間違いないでしょうか」 「〇〇さんのご予約は、〇日の〇時で承りました」 *必ずメモを見ながら復唱する
⑦名前を名乗る	「私、〇〇が承りました」 *名乗ることで相手に安心感を与え、自身にも責任を感じる
⑧あいさつ	「気を付けてお越しく下さい」 「お電話ありがとうございました」 *暖かさが伝わる一言を添える
⑨静かに受話器を戻す	「失礼いたします」「ごめんくださいませ」 *相手方が切ったことを確認し、静かに受話器を戻す電話対応は、待合室にいる患者も注意して聞いているため、誰に聞かれても恥ずかしくないように配慮する

3 | 受付時会計時の対応

(1)受付

受付は、医院の顔です。最初の来院受付時の対応がその医院を印象づけるといっても過言ではありません。医院を代表している立場と意識して対応しましょう。

(2)会計

会計はスピーディーに行います。診療後は、心を込めてねぎらいの言葉を掛けます。会計時に予約を取ることもあります。

次回の支払が高額になることが予想されるのであれば、予め金額の概算を伝えるなどの気配りが重要です。会計・予約の手順ごとに説明し、確認します。会計の最後には、温かみのある言葉であいさつをし、見送ります。

4 | 診察時の注意ポイント

診察室では、解りやすい説明が重要です。「解りやすい」「質問しても嫌がられない」「解るまで説明してくれる」という要望は、いつも寄せられています。

そのため、「説明する」ではなく、「説明内容を十分伝える」ということを意識して対応します。

■ 診察時の対応のポイント

- 「説明」が患者に十分に伝わるように話す
- 表情、アイコンタクト、深いうなずき、声のトーンで、共感していることを伝える
- 心にゆとりを持ち、やさしい言葉を心がける
- 医療従事者の「ひと言」は重いという意識を持つ
- 患者のペースやリズム、声のトーンに合わせる
- 繰り返しを活用する
- 患者に楽な気持ちになってもらうよう、柔軟性を持ち、プラスの側面に目を向ける
- 会話も大事だが、YESと答えられる質問を心がける
- 患者の反応を見ながら話す
- 患者が理解していない等は、アイコンタクト、表情、動作で敏感に察知する

患者の不安である気持ちを考え、回答が楽になる話し方や言葉使いを覚え、安心と信頼を得られる会話を心がけます。

院長が患者と信頼関係が築けるということは、スタッフとの関係も良好に築けるといことです。

また、言語によるコミュニケーションは、患者に対しては、クレームを少なくし、ファン患者の増加を意味します。一方、スタッフに対しては、「ほう・れん・そう」が円滑に運用され、医療事故防止に向けた有効な対策になります。さらにはスタッフのモチベーションアップにもつながり、院内が活性化することも期待できるのです。

正しい言葉遣いを身に付けるとともに、言語による十分なコミュニケーションを図るための取り組みを院内全体で推進することが重要です。

5 | クレーム対応の注意ポイント

①クレームを受けたら

- 絶対に言い訳をしないで最後まで相手の話を聴く
- 相手の立場に立って、現在の状況を冷静に判断する
- 相手がどうしてほしいのかを考える
- 基本の立ち姿で聴く
- 緊張した雰囲気を出さずに聴く
- 「聴くスキル」のすべてを使って聴く

②クレームを聴き終わったら

- まず謝罪の言葉 「ご不快な思いをさせて申し訳ございませんでした」
- その場で素早く処理するべきか、上司に相談して指示を仰ぐべきかを判断する
対応の方針を決めたら事前に患者に確認する

③怒って帰ってしまったクレーム患者には

- その日の内に電話をかけて謝るべきところは謝罪する
- 次回来院の時に別室で上記①・②に従って対応する

④処理後のフォローアップ

- 次回来院時に声掛け 「先日はご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした」
- 電話によるフォローアップ 「申し訳ございませんでした」
- 手紙によるフォローアップ 「ご指摘をありがとうございました」
こちらに非がある場合は「今後善処致します」という言葉ではなく、「このように改善いたします」という言葉を添える

■参考文献

「患者さんの心と信頼をつかむコトバづかいと話し方」山岸 弘子著

(クインテッセンス社 刊)

「歯科医院での話し方 80 の法則」山岸 弘子著 (クインテッセンス社 刊)

歯科経営情報レポート 6月号

患者に安心感を与える 歯科医院の患者コミュニケーション術

【著 者】日新税理士事務所

【発 行 者】桐元 久佳

【発 行】日新税理士事務所

大阪市中央区船越町 2-1-11 2F

TEL : 06-4790-9707 FAX : 06-4790-9710

落丁・乱丁本はお取り替え致します。本書に掲載されている内容の一部あるいは全部を無断で複写することは、法律で認められた場合を除き、著者および発行者の権利の侵害となります。その場合は、あらかじめ小社あて許諾を求めて下さい。

