

新人教育 リスクマネジメント 1
ホスピタリティマネジメント

発表者用原稿

ホスピタリティマネジメント



1 患者接遇の5原則

患者接遇の5原則とは

みなさん「一人ひとり」が実践するホスピタリティについてですが、テーマは、医療機関における「作法＝マナー」です。

マナーとは、人を不快にさせないための「知識と技術」です。

ホスピタリティを伝えて相手の気持ちをプラスにしたければ、順番としてはまず、相手の気持ちをマイナスにしないための技術である「マナー」を習得しましょう。

◆患者接遇の5原則

- 1) 身だしなみ
- 2) 笑顔とアイコンタクト
- 3) 挨拶
- 4) 態度・振る舞い
- 5) 言葉づかい・話し方

世の中の接客業では常識とも言えるこれらの項目ですが、かつての医療機関はこういったことに無頓着でした。医療は患者さんを治すことで対価を得ているのであって、患者に媚へつらう必要などないと。確かにそのとおりですし、医療機関をその他のサービス業と同様に考えることはありません。

しかし、人と接する仕事ならば、マナーを磨いて損をすることは絶対にはないと思います。

マナーを身につけて実践するには、コストも時間もほとんどかかりませんが、その効果は非常に大きいものだからです。

まず、マナーがないといってむやみに見下されることはなくなりますし、接遇面でのトラブルも減ります。人間は、結局のところ表面的な事象でものごとを判断してしまう事が多いのです。

表面的なことがきちんとしていれば、信頼するものなのです。その中身、私たちの場合は、病院、医療なのです。

マナーは信頼を得るための「技術」と言ってもいいかもしれません。

みなさんにも、この心強い「技術」をぜひ手にしていただきたいと思います。

1) 身だしなみ

第一印象で相手を判断・・・その印象は長期間にわたって持続する

「初頭効果」

従業員の最初の15秒間の接客態度が、その会社全体の印象を決めてしまう



1) 身だしなみ

患者接遇の5原則、まずは「身だしなみ」から学んでいきましょう。

人は、第一印象で相手を判断し、その印象は長期間にわたって持続します。そして、一度受けた印象を覆すのは非常に困難です。

その現象は、心理学では「初頭効果」と呼ばれています。

ドラマや映画では、第一印象が最悪だった二人が徐々にお互いの良さを知り、惹かれ合っていくというのが王道の展開ですが、ビジネスの場においては、初回の印象が悪ければ「次」はないかもしれません。「次」がなければ、あなたの良さをわかってもらえるチャンスは永遠に来ないのです。

医療現場においても同じこと。初回で悪い印象を受けた患者さんは二度と来院されないかもしれませんし、悪い印象を受けた病院にご親族を入院させたご家族は罪悪感や良心の呵責を感じながら日々を過ごさなければなりません。

従業員の最初の15秒間の接客態度が、その会社全体の印象を決めてしまう。つまり、あなたの第一印象が、病院全体のイメージを決めてしまうというわけです。これは非常に恐ろしいことです。

見た目の大切さ

第一印象を良くするためには、「**見た目**」を良くすること

人は視覚から得た情報で人を判断してしまうもの

「身だしなみ」を整える




見た目の大切さ

第一印象を良くするためには、とにかく「見た目」を良くすることです。

人の見た目が相手に及ぼす影響についてはさまざまな研究がされていますが、有名どころでは、アメリカで行われた「仮装裁判実験」があります。裁判を模して、被告の容姿が判決にそう影響するか実験したものです。

実験では、五三〇人の陪審員役の男性に美人と不美人の被告の顔写真を見せ、判決を決めてもらいました。すると、なんと美人の方が罰金や刑期が軽くなったのです。陪審員役を女性にして、美男と醜男の写真を見せても、同じ現象が起こったそうです。



アメリカの心理学者レオナード・ビクマン博士

電話ボックスに10セント硬貨をわざと置き忘れ、後から利用した人に、硬貨がなかったかと尋ねます。みすぼらしい服装の人が硬貨の置き忘れを尋ねた時は、被験者の38%しか硬貨を返してくれなかったのに対して、高級なスーツに身を包んだ人が同じことを尋ねた際は、77%の被験者が硬貨を返却したそうです。

人を見た目だけで判断するなんて理不尽だ！と思いますが、それほど人は視覚から得た情報で、人を判断してしまうものなのです。ただし、人の見た目から受ける印象は、生まれ持った容姿にかかわらず、「身だしなみ」を整えるだけで大きく変えることが可能です。

それについては、アメリカの心理学者レオナード・ビクマン博士がこんな実験を行っています。

電話ボックスに10セント硬貨をわざと置き忘れ、後から利用した人に、硬貨がなかったかと尋ねます。みすぼらしい服装の人が硬貨の置き忘れを尋ねた時は、被験者の38%しか硬貨を返してくれなかったのに対して、高級なスーツに身を包んだ人が同じことを尋ねた際は、77%の被験者が硬貨を返却したそうです。

この実験は、身だしなみが信用をつくるという良い例です。

信用や信頼関係を築くことで、その後の業務がスムーズに進む


身だしなみを整える

マナーの威力

身だしなみとは・・・

その場の空気を壊さない
相手に恥をかかせないための気遣い
自分のためでなく、相手のためのもの

「おしゃれ」は自分が楽しむためにするもの



まず信用や信頼関係を築くことで、その後の業務がスムーズに進みます。相手から信用を得たいと思ったら、身だしなみを整えることが最善というわけです。これがマナーの威力なのです。たったそれだけで、あなたの職場の株が上がると思えば、やって損はありませんね。

身だしなみとはそもそも、その場の空気を壊さないとか、相手に恥をかかせないための気遣いであって、自分のためではなく、相手のためのものです。一方で「おしゃれ」は自分が楽しむためにするもの。この違いはぜひ覚えておいてください。


身だしなみのポイント

T P O

時 (time)
所 (place)
場合 (occasion)

医療従事者が心がけるべき身だしなみのポイント

「清潔」
「調和」
「機能的」



身だしなみのポイント


よく、T P O 《時 (time)、所 (place)、場合 (occasion)》に合った身だしなみを、と言われますが、医療従事者が心がけるべき身だしなみのポイントは、「清潔」「調和」「機能的」の3点です。順番に説明していきましょう。

① 清潔

医療従事者の身につけるものは「清潔」であることが第一

伸びきって手入れをしていない印象の髪やヒゲ
爪が伸びている
衣服や靴のシミ・シワ・汚れ
常に「身ざれい」を心がける

不潔な印象



① 清潔

医療従事者の身につけるものは当然「清潔」であることが第一ですが、同時に見た目にも不潔さ、だらしなさを感じさせないことも大切です。当たり前のことと思うかもしれませんが、私服調査では、意外とできていないケースを見かけます。まず多いのが、伸びきって手入れをしていない印象の髪やヒゲ。爪が伸びているのも不潔な印象です。衣服や靴のシミ・シワ・汚れなどにも注意しましょう。常に「身ざれい」を心がけてください。