

変化してきている患者様の期待を知っておこう

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

最近のクレーム（苦情）の約9割は、人的面、いわばスタッフが行っている対応面での不満の延長線上にあると言われています。何故そのようになってきているのかと言えば、時代と共に顧客（患者様）自身の権利意識が増大してきていることや、ストレス社会の中で、お客（患者）様となった瞬間に強い立場だという意識に変貌してしまう人達が増えてきているというのも理由の一つと考えられています。

では、どのように期待の仕方が変化してきているのでしょうか。一般的に人が人に求める期待は5つあると言われているようです。その5つの期待と変化を図で示してみました。

	昔	現在
共感性	・ 明るい対応 ・ ハキハキとメリハリある対応	・ それぞれの人に合わせた対応
迅速性	・ 素早く動いてくれる人 ・ 仕事が速い人 ・ 即答してくれる人	・ 的確に効率よく、分かりやすく伝え、動いてくれる人 ・ 報連相がきちんと徹底されている人 ・ 期日、時間を明確に伝えてくれる人
具象性	・ POPなど、誰が見ても分かりやすい表示 ・ 分かりやすい文章になっている	・ ポイントを絞った表示の仕方 ・ 何を伝えたいのか一目で分かる書き方、表示の仕方 ・ 長い文章ではなく、分かりやすいフローチャート式図解説明
安心性	・ 丁寧な対応、優しいほほえみ	・ 日ごろからの姿勢や、具体的なその人それぞれに合わせた説明、対応
信頼性	・ 病医院とのお付き合い年数、もしくは先生とのお付き合い年数	・ 自分自身の事をきちんと理解してくれた上で対話をしてくれる人（寄り添って考えてくれる人） ・ 選びやすいようにいくつかの選択肢をいつもいくつか言ってくれる人

微妙な違いではありますが、以前は全体のイメージが組織のイメージと直結しているような捉え方ができますが、現在はというと、自分に対してきちんと対応してくれるかどうかといった、個々に対する対応の仕方が全体のイメージとなってきているようです。

ですから、マニュアルに書いてある通りの対応がきちんと出来ていたとしても、それぞれの人に合わせた言い回しや説明、態度が伝わらなければ、相手はきちんと受け止めにくいという事になるのです。だからこそ、来院された患者様をよく観察すること（一人一人を見ること）を徹底し、少しでも期待に応えるチームづくりをしてみたいかがでしょうか。