

## あと一步、質の高い患者対応を目指すために

有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵

最近、よく質問や、相談される項目の中で最も多いものとはというと

①職員の言葉づかいがなっていないのですが、どうしたら良いのか？

②なかなか組織内での報連相が徹底出来ないのですが、どうしたら良いのか？

など、さまざまなケースがあると思いますが、このような事をよく聞かれるようになりました。今回はこの2点に焦点をあて、あと一步質の高い患者対応をめざしていただくための参考案をお伝えできればと思います。

### ① 職員の言葉づかいがなっていない。どうしたら良いのか？

それなりに人生のキャリアを積んできている人に対し「言葉づかいが良くない」と言っても、いきなり尊敬語や謙譲語を覚えさせるという事は非常に難しい事かもしれません。それがイヤで「すぐ辞める」と言ってくる方も少なくありません。まず最初に徹底して身につけていただく様、促してもらいたい事は《丁寧語のマスター》+《表現力》です。

丁寧語は「です」「ます」を語尾につけるだけで伝わります。表現力とは「態度で示す」という事。会話をする時や、呼ばれた時は相手の目を見る。話を聞く時はきちんとうなづきながら...など、この2つを実践させていくことが肝心です。それが慣れてきたら、少しずつ、上の立場の人には尊敬語。下の立場の人には謙譲語といった事を伝え、実践させていくと良いでしょう。

### ② なかなか、組織内で報、連、相が徹底できない。どうしたら良いものか？

なかなか報連相が徹底出来ないという組織様のスタッフの方々にヒアリングをすると、スタッフさん達なりに報連相は「行っているつもり」（やっている）という回答が多くあります。片や「出来ていない」、片や「出来ている」（つもり）、ここに大きな溝があるようなのです。そもそも「行っているつもり」は、ほぼ「やっていないのと同じ」と言っても良いのかもしれませんが、ですが、「出来ていない」と頭ごなしに伝えても、言われた方はとまどうばかり...ですので、基本に立ち返り、今一度、報連相の重要性と意味をスタッフの方と共有してみたいかがでしょうか。

a **報告** は事実を述べる事・・・ 小さな事でも結果や、取り組んでいる仕事の進捗を伝える事が「報告」という事です。

〈報告をする時のポイント〉

- ① 早め、早めに報告をすること
- ② 事実を中心とした結論をきちんと伝える  
(必要なら資料をつける)
- ③ 自分の意見は最後に伝える

b **連絡** はこまめにする事・・・ 仕事を進めている上での変更点や、これからの予定、行っていく上で気を付けるべき点などをきちんと伝える事が「連絡」の意味です。

〈連絡をする時のポイント〉

- ① どんな小さな事であっても連絡をする（自己判断は×）
- ② 居なかったからしなかった。ではなく、メールやFAX、電話のフル活用をする（明日にすればいいは×）
- ③ メモのクセづけは最大の武器

c **相談** はスピードが命・・・ トラブルや問題にぶつかった時にするのが「相談」です。新たなヒントをいただける最大のチャンスと思うこと。

〈相談をする時のポイント〉

- ① どんな小さなミスでも、トラブルでも隠さず相談すること
- ② なんでもかんでも「聞けばよし」はアウトです
- ③ 自分なりの対策案を用意することは重要です

以上、何かのお役に立てれば、幸いです。