

はじめに

今は昔の日本では、サービスよりもホスピタリティに近い「おもてなし」の文化が根付いていました。おもてなしの語源は「表裏なし」で、そういう気持ちでお客さまに接し、「持って成し遂げる」という意味が込められています。

この「おもてなし」には目に見える「もの」と、目に見えない「こと」があります。例えば、茶席でお客さまをおもてなしする際、季節の生花、掛け軸、茶器、匂いなどが「もの」、瞬時に消えてしまう言葉、表情、仕草などが「こと」です。要するに、「心」（さり気ない心遣い、奉仕の心）、「技」（心を伝える接客技術）、「体」（目配り、手配り、身配り）が三位一体になった無償のハイエンドサービスといえます。ですから、日本では「サービス」＝「無償」という考え方が根強く、欧米のチップ文化が馴染まないのですが、「ハイエンドサービスを受けたお客さまは感動し、企業を顧みる客（顧客）となって経営基盤を支える存在になる」、そういう経営的思考が当たり前になっています。

私たちが対価として診療報酬を受け取っています。そして、経

営を安定化させるために、患者さんから選ばれなければなりません。であるならば、「感動を伝えるサービス」や「期待を上回るサービス」を提供するべきではないでしょうか。

一律のサービスにスパイスを

労働省と統合される6年前に旧厚生省は「1995年度版厚生白書」を通じて、医療がサービス業であることを公式に認めました。確かに、患者さんの繊細な心を読み取る「サービスマインド」、患者さんの不安や不満を和らげる「サービススキル」、医療チームが患者満足を生み出すために機能する「サービスマネジメント」が要求されるのですから、サービス業なのでしょう。しかし、当時の日本では「医療がサービス業？」と首をかしげる方が多勢でした。特に、医療従事者の拒絶反応が強いように思われましたが、過剰反応した医療機関では「患者さん」「〇〇さん」という呼び方から「患者さま」「〇〇さま」という呼び方へ変更したところも少なくなかったと記憶しています。まずは、双方に分かりやすいところから、簡単に改善できるところから、ということなのでしょう。



第9回 サービスを超えるサービス

目指すのはサービスと ホスピタリティの 中間です

児島 恵美子
PANTONE®
(株) Medisere (メディセレ) 社長
NPO法人医療心理学協会理事長
MBAホルダー 認定薬剤師
スポーツファーマシスト カウンセラー

医療経営に 「華」を 活ける

～心理と色彩の応用華学～

時の流れは早く、人の心は移りやすいものです。“サービス業宣言”から18年が経過した今、医療がサービス業であることに拒絶反応を起こす方もめっきり減ったように思います。ただ、患者側と医療従事者側に認識のズレが生じていることは否めません。その事例として、今年6月上旬にブログ炎上を招いた某県議会議員と病院の一件を簡単にご紹介しましょう。受診後の精算時に「〇〇番の方」と呼び出されたことに対し、「ここは刑務所か!」「名前で呼べ!!」、そして「お越してください」に対しても、「こちらは高額な検査料を払う上得意様だ!『本日はありがとうございました』とそちらからカウンターの外に出てくるべきだろう!!」と激怒した様子をブログにアップなさいました。番号で呼び出すのは、個人情報保護の観点からの配慮と思われるが、スパイスを効かせるなら「〇〇番の受付票をお持ちの患者さま」と呼びすれば、ご理解いただけたのかもしれない。

「表裏なし」と「表裏あり」を見抜く

多くの患者さんは、医療の場に一流ホテルや百貨店のようなサービスを期待してはいません。しかし、一般的なサービスを提供するのは当然と思っていますし、その質についても厳しい眼を向けるようになってきました。つまり、相手に敬意を払い、相手の立場を尊重する、「プチおもてなし」を期待しているのです。数多くの医療機関と交流させていただいている関係でサービスの質を測るモノサシに

はちょっぴり自信ありなのですが、そんな私でさえ「こんなに腰の低い紳士的な先生でも患者さんとのトラブルを抱えていらっしゃるのですか?」と驚くことがよくあります。身に付けるサービスのあり方が問われているのかもしれない。

有名小学校のお受験で、6人グループの中に折り紙6枚とハサミ5本を置き、「自由に形を切ってごらん」という試験があります。即座にハサミで好きな形を切り取り、得意なお子さんは不合格です。ハサミが1本足りないことに気づき、先に貸してあげるお子さんが合格です。自分が切り終わった後、ハサミを貸してあげるお子さんも合格です。医療従事者はこの試験に合格できる人であってほしいと患者さんは願っているのではないのでしょうか。ある医療機関ではこのような方法を採用しています。最終面接の後、極度な空腹状態で食事会を開催するのです。実は、最終面接よりも食事会の様子が最終試験なのです。最終面接が終わり、リラックスした雰囲気の中で、お箸の持ち方や食べ方、臨機応変力やコミュニケーション力を審査するのです。人柄が出ます。気遣いも分かります。話し方も見えます。患者さんにやさしい言葉遣いで接しても、スタッフにキツイ言葉遣いで接したのでは「表裏あり」です。なかなか面白い方法です。

人は人とかかわりの中でしか生きられません。ですから、人との距離感が永遠のテーマです。人との距離感に正解はありません。ベストがないので、ベターを模索し続けなければなりません。サービス精神旺盛に!