

差がつく言葉

歯科医院内で日常的に起こっているドラマから、歯科医院の問題を考えてみましょう。問題を改善点としてとらえて、歯科医院の体制をみんなで作っていきます。できることは、日々の改善。

ある歯科医院での出来事

患者さんがお見えになりました。

診察券に書かれている予約時間を見ると、今から5分後となっていました。そこで受付は愕然としました。受付の予約簿に、その患者さんの名前がないのです。前回終了時とった予約を、受付が記帳漏れしていたのです。既に他の患者さんがおり、空いているユニットはありません。

これは明らかに受付のミスです。さて、どうしたらよいでしょうか。どのような行動が求められるのでしょうか。

ミスが起きてしまったら……

①まず報告

患者さんに迷惑をかけたことがわかり次第、院長やチーフに報告します。チーフに権限移譲されている歯科医院であれば、チーフにまず情報を伝えなければなりません。こうしたときは、言い訳はなしです。事実と対応策を、まず伝えます。

「申し訳ありません。記帳ミスで、先ほど来院された●●さんの予約がダブルブッキングしています。ユニットは15分したら空きますが、それ

まで待っていただくこととなります。私から状況を患者さんにお伝えしてよろしいでしょうか。

今回のケースでは、まずはこのように報告します。これが第一段です。上司となる責任者は、それでよいのか、自分も一緒に対応するほうがよいのかを判断し、行動します。

②クッション言葉と依頼言葉を使う

患者さんに医院側のミスを説明し、待ってもらうようお願いするのですが、なるべく不愉快な思いを患者さんが抱かないように、細心の注意が必要です。こうした場合に有効なのが、衝撃を和らげる「クッション言葉」(表1)です。

クッション言葉に「理由」、「本論」、「依頼言葉」を組み合わせた会話例を示します。

「このたびは大変ご迷惑をおかけいたします(クッション言葉)。私どもの予約確認が不足しておりましたので(理由)、お忙しいところ申し訳ございませんが(クッション言葉)、15分ほどお待ちいただくことになってしまいます(本論)。大変ご迷惑をおかけいたしますが、お待ちいただくことはできますでしょうか(依頼言葉)」。

クッション言葉は、普段の会話ではなかなか使いませんので、練習しておく必要があるでしょう。

③謝罪対象の明確化と「お詫びの言葉」

患者さんが待つことに合意してくればよいで

表① クッション言葉

恐れ入りますが
お手数ですが
申し訳ございませんが
ご迷惑をおかけいたしますが
お忙しいところ申し訳ございませんが
ご面倒をおかけいたしますが

表② お詫びの言葉

ご心配をおかけして申し訳ございません
お手数をおかけして申し訳ございません
ご不便をおかけして申し訳ございません
ご迷惑をおかけして申し訳ございません
ご期待に沿えず申し訳ございません
ご希望に沿えず申し訳ございません



すが、「時間がないのよ。困ったわね。申し訳ないといわれても……」といった反応をされることも考えられます。「すみません」、「申し訳ありません」と、何度も謝罪を繰り返しても、状況は変わりません。

そんなときには、「このたびは、お忙しいところ、お待ちいただくことでご迷惑をおかけして、申し訳ございません」と、お詫びの対象を明確にします。こうすることで、謝罪の気持ちが強く届くといわれています。対象を明確にした「お詫びの言葉」を表2にまとめます。

その他、全面的に歯科医院サイドのミスである場合、「私どもの手違いでございました。お詫びの言葉もございません」と、詫びる場合もあります。

④感謝の言葉

患者さんが「待ってもよい」という返事をくれたならば、感謝の言葉を伝えましょう。「ありがとうございます」と言われていやな人はいません。明るくはっきりと言いましょ。

⑤院長に報告

患者さんに説明し、どのような了解を得たのかを、院長に報告します。このときにも、言い訳はなしです。状況説明が大切です。

「院長、ちょっとよろしいでしょうか。受付でダブルブッキングがあり、●●さんにご迷惑をお

かけいたしました。次のユニットが空くまで15分ほどかかりますので、状況をご説明し、待っていただくことでご了解をいただきました。入室されましたときに、院長からも言葉がけをお願いいたします。ご迷惑をおかけします」。

院長には、なるべく早く状況報告を行います。

⑥ヒヤリ・ハットの記録

“ダブルブッキングなんてたいしたことない”、などと思わないことです。小さなトラブルは、必ず大きな事件を引き起こします。必ず、ヒヤリ・ハットの事例として、医療安全管理のヒヤリ・ハットの記入用紙に記録し、ミーティングなどで報告して、今後の対応策を練ります（2010年11月号参照）。この繰り返して、歯科医院としての対応は、文化として受け継がれていきます。



ミスは、誰にでも起こることです。しかし、起こってしまうことを当然とってははいけません。医療は信頼の基で行われます。地域に貢献できる歯科医院でいるためには、いつでも「初心忘れるべからず」です。

【参考図書】

- 1) 小原啓子: 5 Sで仕事の視える化。医歯薬出版、東京、2010。
- 2) 小林作都子: その話し方がクレームを生む。日経ビジネス人文庫、日本経済新聞社、東京、2009。