

## 経営 VOL.4

## 『お客さま(患者さま)満足度』の本質を考える

ここ数年、クリニック業界における経営環境はますます厳しさを増し、「クリニックはサービス業でなければいけない！」と言われて久しいですが、皆様の医院はいかがですか？

『ウチはサービス業である！』と胸を張って言えますか？

『サービス業』という言葉からは、やはり『お客さま第一主義』ですとか、『お客さまの満足のために…』という言葉が連想される訳ですが、果たして、クリニック経営における『お客さま(患者さま)サービス』、『お客さま(患者さま)満足』とは一体何なのでしょう？

### 【患者さまサービス＝ホスピタリティ(おもてなし)の心？】

最近、よく『患者満足度』という言葉が使われ、『その満足度を上げることが口コミに繋がり、増患に繋がる。だから、患者様に満足してもらえるために気を配りましょう！』という号令のもと、接客強化のために研修を行ったり、ホテル並みに内装を変えてみたり、高価な医療機器を揃えてみたり…、患者さんを楽しませるようなイベントを開催するところもよく聞きます(特に歯科医院さんに多いですね)。

もちろん、これらを否定はしません。せつかく来られた患者さんに気持ちよく過ごしてもらうことは非常に大切ですし、コミュニケーションを取ることも大切でしょう。

しかし、それらのサービスは“何のため”に行っているのでしょうか？何のための接客で、何のための改装なのでしょう？

### 【そもそも、クリニックとは何のために存在するのか？】

基本的に患者さんというのは字の通り、体のどこかを“患って”おり、その患いを取り除いてもらうため、また、その不安を取り除いてもらうために来院するのです。

つまり、患者さんがクリニックに期待していることは、『自分はどんな病気で、今後どうなる可能性があるのか、何をどうすれば(ここでどのような処置をしたら)、その結果はどうなるのか？薬は必要なのか、検査は？入院は？日常生活で気をつけることは…？』という、あらゆる不安に対して的確な診察、処置、説明、そしてゴールを明確にするという、ゲートキーパー、いわば“ファーストオピニオン機能”であり、専門家としての判断・意見を強く求めているのです。

そして、もし自院で対応が難しいのであれば、すぐに、手際よく、他の医療機関を紹介して欲しいのです。

散々“様子を見ましょう”と引っ張られた挙句に病状がひどくなり、ようやく他所を紹介されたりすると(医師への信頼を失うと)…、そのクリニックには、どんなに待遇が優れていても、アメニティが充実していても、二度と行かないでしょう(期待していたファーストオピニオン機能が全く果たされなかったため)。

### 【患者さま満足の最優先＝不安解消(安心感の提供)】

今も昔も、患者さんは“患い”という不安を抱えて来院するという事情は変わりませんので、結局、クリニックの患者さま満足の最優先事項は、『地域の患者さんの“患い”の不安を取り除く(安心感を提供する)＝ゲートキーパー(ファーストオピニオン)機能』であることに疑いの余地はありません。

この事実を踏まえ、色々な流行りのサービスを提供しても、それは、ただ単に“とってつけた”サービスでしかなく、本来のクリニックへの期待からかけ離れたものとなってしまいます。そこに“患者さま満足”は生まれません。

### 【院長もスタッフも、そのために“レベルアップ”が必要】

では、『不安を取り除く(安心感を提供する)にはどうすればいいか？』ですが、まずは、『この事実を院内における共通認識にすること』でしょう。「理念」や「方針」として掲げるだけではなく、スタッフに共感されなければいけません。

その上で、Drもスタッフも『医療に関する知識・技術のレベルアップ』を常に心掛けます。Drや看護師・衛生士はもちろん、受付・助手さんも患者さんの様子を見て、すぐに的確な対応が出来るような訓練を積んでおくことが必要なのです。

そして、その患者さんのために、色々な検査や施術を勧めた結果、費用が高くなったり、自費になったりしても患者さんは怒りません。むしろ、親身に不安を取り除いてくれたことに感謝します。その蓄積が「売上」であり、売上が上がることは「患者さんに受け入れられている＝社会的に認められている」証拠に他ならないのです。

『あの医院は高いものばかり勧める』という評判を恐れて高額な検査や施術をお勧めしない先生がおられますが、『クリニックの役割とは何か？』というスタンスを忘れなければ、そんな迷いもなく、自信をもって診療出来るようになるでしょう。

### ■ お知らせ

弊社に、「増収増患するにはどうすればいいのか？」というご相談が増えてまいりましたが、やれ「マーケティング的に…」ですとか、「顧客の購買心理が…」ですとか、目先の問題を解決するための“手段”を教えて欲しいという要望が、ここ数年多くなってきたように感じております。

そこで今号では、今一度、「クリニックとは何か？」という基本に立ち返り、「患者満足度」の“本質”について記載しました。それを踏まえ、「自院のサービスはどうか意見を聞きたい」等のご要望がございましたら、是非、お問合せ下さい。