

地域密着で評判の高い、地元の総合病院を利用する機会があった。

ハード面や医療スタッフの充実度合いで地元では群を抜く存在の病院ではあるが、ソフト面においてもかなりの努力が見られ、感心した次第である。

エントランスには案内係が数人配置され、対応がわからずに迷っている人に積極的に「お声がけ」をしている。患者に対してはすべて「様」づけで呼ぶ。ロビーには「ご利用された方の声」コーナーがあり、お褒めの言葉や苦情とともに病院側のコメントもセットで掲載されている。

診察室から別のところへ移動する場合は、必ず看護師がその場所までエスコートをしている。入院をする段階では、病室入り口に患者名の掲載の意思を確認する。担当医師・看護師チームの自己紹介も必ず行う。これら利用する側の立場に立った一連のソフト対応には、不安の解消と快適な時空間づくりを目指す気配りが十分感じられた。

病院も過当競争にさらされ、患者が病院を選ぶ時代になったと言われているが、それを十分意識してのことだろう。

担当医師の医療方針に従うことを強制した文書が掲示されていた時代とは雲泥の差である。思えばサービスを提供し、その代価を受け取るほうがふんずり返っていた、摩訶不思議な業界がまともになったともいえる。

ホスピタリティの語源はホスピタルからきていると昔教わったが、実は今までその実感がなかった。

今回特に感じたことは、この個別対応が大規模病院で実施されていることである。旅館のソフト対応での危機感のひとつに、うちは大規模旅館・団体旅館だからという理由で、顧客をひとかたまりで処理しているオペレーションが結構ある。

そこはホスピタリティとはまったく無縁の世界であり、顧客の気持ちを感じ取るというようなアプローチは存在しない。こんな経営方針では、いくら施設が立派で低料金だからといっても、結局は長続きしない。

自館ならではのホスピタリティを、改めて見直してみる機会をつくってみてはいかがだろうか。

<http://ik-g.jp>
magota@ik-g.jp