

# ベテランスタッフからの メッセージ メ が で る 話

横須賀中央眼科  
医療コンシェルジュ／看護師

河井葉純

Kawai Yojun

2004年に現在の職場へ入職。現職のほかに、コーチングのコーチとして、コーチングを院内のチームワーク活性化に役立てています。



## 患者さんの心の笑顔

「医療コンシェルジュ」を皆さんはご存知でしょうか？ ホテルやデパートで実際にコンシェルジュのサービスを受けたことのある人もいることでしょう。当院では、2007年より医療コンシェルジュを配置し、現在は認定資格を取得した職員2名を中心に、患者さんが安心して質の高い眼科医療を受け続けていくために、患者さんのご案内と相談にあたっています。

私が医療コンシェルジュとして従事して早3年が経ちました。日々一人ひとりの患者さんのお話を聞くことがおもな仕事です。

ある日の患者さんとのエピソードを紹介します。その患者さんは、予約の時間を過ぎているのに診察に呼ばれないという苦情を、受付で強い口調で訴えていました。受付職員は患者さんの激しい剣幕に圧倒され、困惑顔です。報告を受け、患者さんとお話ししました。

患者さんは、「予約の時間に間に合うように10分前に来たのに、時間が過ぎても呼ばれないの！」ととてもイライラしている様子です。お待たせしたことについてお詫びし、さらによくわしく患者さんのお話を聞いていきました。結膜下出血が急に片方の目に出現し、あまりの赤さに驚き心配になり、慌てて眼科に駆けつけたとのことでした。待たされたことに怒っていた

わけでも何かほかに急いでいた事情があったわけでもなく、心配で不安で1分でも早く診察を受けなかったのです。

診察を終えた患者さんは、「心配ないそうです」と表情は和らぎ、笑顔になっていました。最初の訴えは診察時間の遅れでしたが、その訴えの源にあったものは不安でした。患者さんの不安に気付かずにお待たせしている理由を説明した場合、理解してもらうのは難しかったことでしょう。診察を終えてから、予約時間は診察を開始する時間ではなく来院していただく時間であることを説明すると、「そうだったのですね」と穏やかに返答されていました。

患者さんの表面上の訴えだけでなく、隠れている不安や心配な気持ちの存在に気付けることが、患者さんと信頼関係を築いていくうえで重要です。すべての患者さんが、自分の不安や心配を表現されるとはかぎりません。見えづらくて、白内障手術が必要なことはわかっている、「怖い」と言えずに、「見えます！ 不自由ありません！」と言い続けている患者さんもいます。

さあ、皆さんも患者さんの心の声に耳を傾けてみてください。患者さんの心の笑顔が生まれます。