

◎窓口業務への事務の意識確立

～そこからつながるコミュニケーション～

発表者 寺尾 圭美

ある調査で、薬局に対する患者様の満足度に強い影響を与える要因の一つとして、「受付・事務員の態度、マナー」があると、報告されていました。

「患者様中心の医療」と言われる現在、来局時の受付対応と、一連の締めくりである会計時の対応は、患者様に与える薬局の印象に大きな影響を及ぼしていることを、今以上に意識していく必要があると思います。

例えば、窓口業務の一つである保険証確認作業。この一つの作業からも事務員の態度が印象に大きく影響すると思います。

実際、薬局対応の第一印象である保険証提示のお願い時に、患者様にこちらからの依頼意図が伝わらず、誤解に発展することもよくあるようです。

なぜ今、保険証を確認する必要があるのでしょうか。

保険証を確認することで、どんな問題が防げるのでしょうか。

私たちに、患者様が納得できるような理由とタイミング、そして正確な知識があれば、トラブルには発展しないのではないのでしょうか。

再来意向につながるであろうこの要因をもう一度確認し、自己の仕事へのプロ意識を持つことで、患者様満足度をアップさせることが出来るのでは、

そして、きちんと保険変化に対応すれば、雑務となりうる返戻も減り、通常業務に余裕が生まれるのでは、

窓口対応に事務としての責任を持ってすれば患者様とはもちろん、同職場の薬剤師との信頼関係も構築でき、その信頼関係が日常業務の自信につながっていくのではないのでしょうか。

自己の精神的スキルアップに、今後、意識してみてはいかがでしょうか。