

眼に見えぬ患者サービス

安部正敏*

医業は究極のサービス業であり、安全で質の高い医療の提供が求められる。付随して待ち時間短縮や、接遇改善などが工夫されるようになり好ましい時代といえよう。ただし、医療機関で皆無なのは、市中に溢れる「ポイントカード」や「現金値引」である。学生時代、市内の家電量販店2強が「他店より1円でも高い場合必ずお安くします!」と触込んでおり、悪友がテレビを買うため2人してノコノコ乗り込んだ。何せ暇な時代であり、たとえば1万円のテレビであれば2店舗を5千回以上往復すれば理論上タダになる。ところが敵もさるもの、他店の価格調査をしており、ある値段からは難癖をつけてビタ1文負けてくれぬ。

しかし、さようなこともあろうかと、筆者はでたらめな破格値を価格調査が困難であろう「大学生協」価格として持ち出したところ、何とさらに安値が出た。悪友は大満足し、現在大金持ちの眼科医の彼は未だに筆者に感謝する(ただし言葉だけである)。しかし、こう記すとわかるとおり値引きは真のサービスにはなり得ず、医療現場こそサービスの本質を迫及している場であると言える。患者への何気ない挨拶や、気を和ませるユーモア、さり気ない労りなど、pricelessのサービスが王道であり、先生方それぞれに工夫があるのであろう。



ところで、鉄道現場においては一見気づかぬような無料のサービスが存在する。北海道の学会で新千歳空港に到着し、札幌方面へ「快速エアポート」をご利用される先生方。いつ駅に到着しても電車に乗れるのをお気づきであろうか? JR北海道は、新千歳空港において必ず電車を在線させており、いつでも電車に乗れるよう配慮している。発車3分前に反対ホームに次列車が到着し、スタンバイするダイヤを組んでいる。本来、電車到着後3分で折り返し運転すれば、1編成の削減が可能で、大幅なコストダウンになる。しかし、いつでも座れるサービスを提供し、トータルでの競争力を高めている。ちなみに、新千歳空港駅にはホームにベンチはない。

京浜東北線は日中快速運転を行い、並行する山手線との使い分けでサービスレベルを上げた。しかし、ラッシュ時には各駅停車に戻ってしまう。少なからずこの点がお客様の不満となるが、実はこれこそサービスである。ラッシュ時の主要駅で快速電車と各駅停車の乗り換え客が増えると、電車遅延の原因となるばかりか、時に危険な状態になる。

京浜東北線を終日快速運転にすれば、車両の運用効率が上がり1編成の削減が可能である。電車も自家用車同様税金までかかるので、各駅停車運転はコスト高なサービスなのである。

大学病院勤務時代、予約患者が多い日には筆者はいつも迷った。診療を快速運転し待ち時間を削減するのが患者サービスか、それとも各駅停車で時間をかけるのが喜ばれるのか…ただ、ひとつ言えることは、たとえどちらであっても筆者の給与は変わらず、病院のコストは変わらぬ悲しい現実であった。☒

* Masatoshi ABE, 医療法人社団廣仁会札幌皮膚科クリニック, 褥瘡・創傷治療研究所

写真の説明: 新千歳空港で発車を待つ快速エアポート。隣に次列車が到着後発車する。