

電話は相手の時間を奪う

医) 仙耳会 ミルディス小児科耳鼻科
平野 浩二

当院では発熱外来を開き、コロナの検査を積極的に行ってきた。コロナ流行時になると、コロナの検査をしてほしいという電話での問い合わせが一気に増えた。2022年8月には、前の患者さんからの電話を切ると、次の検査依頼の電話がくる。切っても切っても次の電話がかかってくる状態だった。発熱した患者さんにとっては、一大事なのだ。あっちのクリニックがだめなら、こっちのクリニックへ、検査を受けられるところが見つかるまでは電話をかけ続ける。焦っている患者さんの気持ちはよくわかるのだが、この電話問い合わせが途切れないために、患者の受付業務はまったく進まなくなる。受診してきた患者さんにはすぐく迷惑になるのだ。また、他のことでクリニックに問い合わせをしようとしても、常に話し中でなかなかつながらない。用件のある患者さんも電話の不通にイライラがつつのるばかりである。

発熱外来を開いているクリニックは常にこんな状態だった。コロナのワクチンを打っているクリニックも次から次へと問い合

わせ電話がかかってきて、まったく同じ状態だった。どこのクリニックも大変だったようだ。

このような状態におそれをなし、「発熱者は診ない」「コロナワクチンは打たない」という医療機関も多かったように思う。他の患者さんの診察が滞るからである。コロナに対応するクリニックの数が少ないことが、そこに電話が殺到する事態に拍車をかける。

受付電話の自動応答装置を導入するところが増えたそうである。電話をすると、機械が自動で応答し、「コロナのワクチン希望の方は1番を、発熱外来予約の患者は2番を、その他の方は3番を」と音声に応じて



ボタンを押していく方法である。そこで指定された番号を押すと、自動予約のシステムが案内され、そこから申し込みと言うのだ。このシステム利用により、受付の事務員が電話に対応する件数がかなり減ると言うのである。受付事務員が電話対応に手をとられないように、機械が代わりにやってくれるのだ。

電話を受ける方にとっては、かなり業務をラクにしてくれる。一方で、かけるほうにしては、機械の対応にイライラがつのる。あちこちの企業がこのような電話システムをとっており、自分も何度かかけたことがあるが、イライラがつのり電話を地面にたたきつけたくなる。極めて非人道的な対応だからである。

先日、患者さんを紹介しようと、近くの病院に電話をした。このとき、このシステムに振り返りにあった。順にボタンを押していき、最後の「その他」を選択し、人がでてくるのをじっと待っていた。最後に「ただいま電話が混み合っています」という音声流れ、電話が自動的に切れてしまった。その病院に入院を頼みたい患者がいたのだが、結局誰も電話にでてくれず、機械に断られてしまったわけだ。用件は一言も話せずじまいである。結局、他の病院に電話をしておいて、人が電話にでてくれる病院に、具合の悪い患者をひきとってもらった。

今や大人であれば、ほとんどの人がスマホを使いこなす。手元に電話があるので、すぐに電話をかける。何も考えずに反射的



に電話をかけてくる人も多い。「この病院で〇〇病と言われたのですが、本当にそれでいいのでしょうか？」と無料医療相談所かのような問い合わせが来るのもよくある。受診もしていない。名前を聞いても一切名乗らない。無料で相談に応じないところは、ひどいクリニックだという態度でくるのだ。

「電話は相手の時間を奪う」固定電話のときには、このようによく言われ、相手が電話に出られる時間なのかどうか。相手に迷惑をかけないだろうか。かなり慎重に判断し、そのタイミングを押し量って「ただいまお話ししてもいいでしょうか？」などと相手の状況をうかがいながら電話をしたものだ。

今は思いついたときに電話をばんばんかける。さらに無料で教えてくれるのが当然とばかりに尋ねてくる。この電話対応に受付事務員が追われると、機械で応答してもらおうシステムもしかたないのかなと思ってしまう。割りを食うのは、遠慮がちなお年寄りであり、ネットも使えないお年寄りなのだが。

(ひらの・こうじ=足立区)