

電話相談ニーズの世代間格差

高齢者
親切・丁寧・
優しく・親身

50～60歳代
根拠に基づく情報
人間関係
コミュニケーション

30～40歳代
正解と完璧
e-患者

20歳代
マニュアル志向

「とても良い病院だったんですヨ」 夫を看取った妻のことは

1 ホスピタリティ(親切なもてなし)

*サービス(慎んで仕えること)

2 わかりやすい説明

3 話を聴いてくれた