

事例でみる クレーム対応のポイント

～信頼を得るために～

【抜粋】

CONTENTS

- I. 医療機関側からみるクレーム発生の仕組み
 <略>
- II. クレームを聞く際の手順と姿勢～4つのステップ
 <略>
- III. よくあるクレームの対応事例

クレームを聴く際の手順と姿勢～4つのステップ

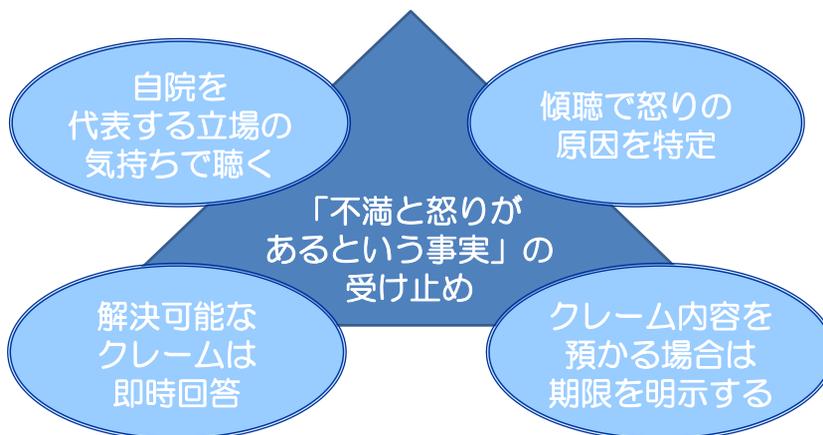
●医療機関におけるクレーム対象の分類

- ① 医師に対するもの
- ② 看護師・コメディカルに対するもの
- ③ 受付・会計等事務職員に対するもの
- ④ 施設・設備や待遇に対するもの

多くの要因 → コミュニケーションの行き違い

クレームを聴く場合の心構え

◆一次クレーム対応は「まず黙って聴く」



よくあるクレームの対応事例(1)

Case 1 待ち時間が長い

<相談者>

- 朝から来たのに、処方箋を受け取るまでに3時間もかかったが、何とかならないか。
- 受診後の予定が立たないので、もし比較的空いている曜日があれば教えてほしい。



- ・相談してきた患者はかなり不満な表情をしている
- ・医師の数が少なく、いつも患者が待っている状態にある
- ・空いている日は不確実なのではっきりと答えられない

よくあるクレームの対応事例(1)

Case 1 待ち時間のクレーム

<対応者の留意ポイント>

- 患者を待たせてしまったこと、不快な思いをさせたことに対して謝罪する
- 来院者が少ない日が実際に不確実であっても「わかりません」だけで済ませない
⇒ 患者の立場で考えている姿勢を示す

<例> 確かなことは申し上げられませんが・・・

- * 医師や看護師など、直接関わる他の職員にも「待たせている」という認識を持ってもらう

よくあるクレームの対応事例(2)

Case2 職員の態度・言葉づかいが悪い

<相談者>

- 忙しそうにしている、いつも声をかけにくい
- 早口で説明がわからないと言ったら、一方的に話し、こちらの質問に答えてくれない
- 「時間がかかる」と告げられたのに、仕事中に受付職員が談笑している

- ↓
- ・特定の職員について、名指しで対応の苦情を訴えている
 - ・通院中なので、患者は自分のクレームを知られたくない
 - ・患者はお年を召しており、少々言葉が聞き取りにくい

よくあるクレームの対応事例(2)

Case 2 職員の対応に対するクレーム

<対応者の留意ポイント>

- 患者の思い過ぎしの可能性があっても「そんなことはありません」とは言わない
- 不愉快な思いをさせたことを謝罪し、別の職員に同じ内容を説明させるかを提案する
- 患者の会話のペースに同調し、あいづちを打つ
⇒ 「話を聞いています」という意思を明確に示す

* 全職種の職員に対する接遇マナー研修を実施し、正しい敬語の使用を徹底する

よくあるクレームの対応事例(3)

Case 3 会計・支払内容に疑問や不満がある

<相談者>

- 明細書の見方がわからない
- 先日と同じような診察だったのに金額が違うことには納得がいかない
- 計算が間違っているのではないか



- ・不満な表情であり、会計処理に疑いを持っている様子
- ・会計処理のミスか、患者本人の勘違いがあるのかは不明
- ・支払時に苦情を受けたため、別の患者が近くで待っている

よくあるクレームの対応事例(3)

Case3 会計・支払内容に対するクレーム

<対応者の留意ポイント>

- 「すぐにお調べします」と伝えて、その場で再確認・再計算を行う
 - (会計に誤りがない場合)
「再度確認しましたが金額に間違いはないようです」
 - (会計の計算ミスがあった場合) : 別スペースへ案内謝罪し、正しい明細書(レシート)と返却分を封筒に入れて手渡す「今後十分注意いたします」
- ⇒ 話の内容が周囲に聞こえないように、また患者のプライドを傷つけないように柔らかい表現を使う