

第6章

苦情・クレーム対応

6-1 苦情・クレーム対応の基本

6-2 要求に応えられない場合の
対応



6-1

苦情・クレーム対応の基本



Question

- | | | |
|--|-----|----|
| ・苦情・クレームを言ってくる患者さまは、一時の感情だけで怒っているのに気にしない | Yes | No |
| ・苦情・クレームの対応は、すべて自分の判断で素早く行動する | Yes | No |

1. 苦情・クレームのメカニズム

苦情・クレームとは、不満を感じたり、不快になったりしたときに、その内容を訴えることを言います。医療機関では、さまざまな苦情・クレームが発生します。患者さまに対しては、スタッフの態度や言葉遣い、長い待ち時間などが原因となります。曖昧な説明やその場しのぎの対応は絶対に避けましょう。

期待水準 ≤ 実際に得たもの・こと（価値） ➡ 満足

期待水準 > 実際に得たもの・こと（価値） ➡ 不満・不快 ➡ 苦情 ➡ クレーム

2. 苦情・クレームに対する心構え

苦情・クレームは最初の対応がとても重要です。最初の対応で親身になってもらえなかったり、たらい回しにされたりしたという経験が、必要以上に大きなクレームになったり、二次的なクレームにつながったりすることもあります。しかし、苦情・クレームを最初に受ける人が、その苦情・クレームに直接関わっているとは限りません。特に、医療機関の受付スタッフは、いろいろな部署に対する苦情・クレームに対応する必要があります。その苦情・クレームがあなたと直接関係のない内容であっても、患者さまからすれば同じ医療機関の一員です。迅速に対応しましょう。ただし、迅速に対応することばかりに気を取られ、患者さまの言いなりになることが適切な対応とは限りません。判断が難しい内容は、早めに周りに相談し、適切な対応を心がけましょう。苦情・クレーム対応は院内で情報を共有し、全職員が統一した対応をすべきです。

また、苦情・クレームが発生することで、サービスの改善点が見つかったり、患者さまのニーズがわかったりすることもあります。患者さまを理解するチャンスだと考えて、耳を傾けましょう。

苦情・クレームを聞く3原則

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| 1. 相手の話に耳を傾ける | 逃げないで、言い訳をしないで、最後まで聴く |
| 2. 相手の状況を判断する | 相手の置かれている状況について情報を集める |
| 3. 相手はどうして欲しいのかを探る | 相手の立場に立って考える |

3. 苦情・クレーム対応のステップ

苦情・クレームに対しては、普段よりさらに冷静で誠実な対応が必要となります。相手を受け入れ、相手が持った不満や不快、求めているものを理解しましょう。

▶Step 1 まず謝り、状況を理解するために最後まで話を聴く

- ・相手の立場に立って耳を傾けることで、話を十分に聞いてくれないという不満を解消する。笑顔ではなく、真剣な面持ちで共感を込めて誠実に見つめる。
- ・相手が不満や不快を感じていることに対して、すべてを受け入れ心を込めて謝る。
- ・明るい声ではなく、トーンを落とす。
- ・単調で事務的にならないように注意し、相手の心に響くように、効果的な相づちを使って話を聴く。
- ・勝手な自己判断は避け、苦情・クレーム内容に関して、事実・感情・欲求を的確に把握する。

▶Step 2 相手の状況や感情への共感・慰労・賞賛を伝えると共に、把握した状況に応じて、具体的に謝る

- ・相手から聴いた話を繰り返したり、まとめた内容を確認したりして、相手の気持ちを理解したことを伝える。状況を復唱し、謝罪の言葉を加える。
- ・「申し訳ございません」だけを繰り返さない。いくら心を込めて謝っても、「申し訳ございません」だけでは、相手は自分の感情が本当に理解されたとは感じにくい。
- ・不満や不快を感じている具体的な事柄に対して謝る。待ち時間のクレームでは「大変お待たせして、申し訳ございません」と謝罪した後に、「あと〇〇分ほどで順番となります」など具体的な解決案を提示することが望ましい。

▶Step 3 迅速な処理をする

- ・心から謝り、具体的な対処を提示し、できる限り早く問題が解決するように努力する姿勢を伝える。
- ・状況が不明瞭で即答できない内容に関しては、具体的な調査方法や時期を提示し、協力を依頼する。担当者に確認することを伝え、迅速に対応する。

- ・相手の誤解や勘違いであっても、相手の申し出を受け入れて「イエス・バット方式」で丁寧に説明する。相手に誤解や勘違いであったことに気付いてもらうとともに、バツの悪い気持ちにならないように配慮する。
- ・患者さまに誤解や勘違いがあっても、誤解や勘違いを招きやすい状況だったことを謝罪し、わかりやすい対策を立てる旨を伝える。間違えたことが悪いのではなく、こちらに非があったこととして相手の怒りを鎮める。

▷Step4 感謝し、再度謝る

- ・「ご指摘いただき、ありがとうございました。今後、同じことを繰り返さないようにいたします」など指摘いただいたことに感謝し、再発防止に尽力する姿勢を伝える。
- ・十分注意することを約束し、最後に心を込めて謝る。

4. 表現例

状況	表現例	ポイント
相手の苦情・クレームを聞く	「どのようなことか、お聞かせ願えますか」 「お手数ですが、詳しくお聞かせいただけますか」 「早速、お調べいたします」 「えっ!」「えっ、そうだったんですか」	・こちらも驚いていることを伝えて、一緒に驚く
相手に共感を伝える相づち (相手の状態がよく理解できるという表現)	「そうお感じになるのももつともです」 「そのときのお気持ち、よくわかります」 「そういうご事情だったのですね」 「そのようなことがございましたか」 「まあ、そんなことまで・・・」	
相手を慰労する相づち (相手の大変さ、辛さなどに共感する表現)	「それは、ご不便だったでしょう」 「それは、お辛かったでしょう」 「それは、お困りですね」 「それは、驚かれたでしょう」 「それは、がっかりなさったでしょう」 「何と申し上げればよろしいのか」	

状況	表現例	ポイント
相手の苦情・クレームに対して謝罪する	「<u>ご不便をお掛けして、申し訳ございませんでした</u>」 「<u>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした</u>」 「<u>お手数をお掛けして、申し訳ございませんでした</u>」 「<u>お時間をとらせてしまい、申し訳ございませんでした</u>」 「<u>説明が不十分で、申し訳ございませんでした</u>」 「<u>予約を入れて来られたのに、長くお待たせして、申し訳ございませんでした</u>」	・波線のように、具体的に謝る内容を添える
相手の苦情・クレームによる指摘に感謝する	「ご注意いただき、ありがとうございました」 「お知らせいただきまして、ありがとうございました」 「わざわざお越しいただき、ありがとうございました」 「貴重なご意見をお聞かせいただき、ありがとうございました」 「おかげで気づかせていただきました」 「そまでお気遣いいただき（ご配慮いただき）、本当にありがとうございます」 「そのお気持ちはとてもありがたいです」	
相手の苦情・クレームに対する今後の対応を説明する	「今後、十分注意いたします」 「二度とこのようなことが起こらないように、全職員に徹底いたします」	
相手が誤解や勘違いをしている（イエス・バット方式）	イエス：相手の発言をそのまま繰り返し、相手の今の感情に共感する バット：断定的に言わずに、相手に気づいてもらえるような質問をする 「ただ、〇〇のようなのですが、お心あたりはございませんでしょうか」 「恐れ入りますが、〇〇についてご確認いただけませんか」	
相手が自分の誤解や勘違いだとわかった	「わかりにくい表示で申し訳ございません」 「私もうっかりすることがありますので、どうぞお気になさらないでください」 「おかげで、〇〇さんとお話することができて嬉しかったです」	

5. 苦情・クレームで気をつけること

(1) 苦情・クレームを軽視しない

その場しのぎの対応はよくありません。患者さまがあまり怒っていないからとか、内容が軽そうだからと言って、対応を変えてはいけません。一貫した対応を身につけましょう。

(2) 苦情・クレームのもととなった担当者を探さない

「この間の担当者にこう言われた」「先週は検査ができるといわれたのに、いざ来てみたら出来なかった」など、院内の情報共有ができていないことによる苦情・クレームは医療機関には多々あります。その際、「その者がそのような案内をしましたか」などの担当者探しをするのではなく、患者さまを混乱させたことに謝罪しましょう。その上で、状況を確認し、最善の対応をしましょう。決して、逃げ口上にならないように注意する必要があります。

(3) 感情的にならない

憤慨している患者さまにつられて、ヒートアップしてしまうと、お互い意地の張り合いになってしまい、收拾がつかなくなる可能性があります。平常心のまま、患者さまを嫌な気持ちにさせてしまったと受け取り、落ちついていただくように努めましょう。

(4) 人任せの対応をしない

「私は担当ではありませんので、担当者をお呼びします」や「お前では駄目だ。院長をだせ」などと言われて、「少々、お待ちください。今お連れします」といった対応がよいとは限りません。「私の対応が至らなく申し訳ございません。もう一度説明させていただきますか」など、積極的に問題を解決しようとする姿勢を見せましょう。

(5) 曖昧な返答をしない

他部門に関する苦情・クレームを、曖昧なまま自分が知っている範囲で対応し、後に担当者からの説明で言い分が変わってしまうと、かえって患者さまの信頼を失くしてしまいます。苦情・クレーム対応はスピードが重要ですが、曖昧な返答は避けましょう。

6. 禁句

苦情・クレームを言う患者さまは多くの場合、感情的になっています。思いやりに欠ける言葉で、さらに相手を感情的にさせないように注意しましょう。

悪い表現例	ポイント
それは違います。 そうは言いますが…。 そう言われましても…。 だから…。	・相手を否定しない
は？ なに？	・横柄な印象を与える聞き返しはしない
そんなことはないでしょう。 事実を確認します。 担当へ確認します。	・相手を疑っているように感じられる場合がある
…だと思います。 おそらく…。 たぶん…。	・曖昧な返答はしない
ちょっと…。 じゃ…。	・友達言葉は使わない

ケーススタディ



●ケース 1 「飛び込みの新患で待ち時間が長い」

予約も紹介状もなく新患として来院した川田さんは、時間が掛かるようであれば、あらためようと思っていました。受付スタッフに、待ち時間を聞いたところ、「そんなに待たない」という回答だったので、待つことにしました。ところが、20分経っても呼ばれる気配がありません。川田さんは、受付スタッフに詰め寄りました。



考 察

- (1) ②では、受付スタッフは、どのように答えるべきだったでしょうか。
- (2) 川田さんが求めていたことは何だったのでしょうか。
- (3) ④⑥の受付スタッフの対応をどう思いますか。受付スタッフはどのような対応をしたらよいでしょうか。

理解度チェック



1. 次の文章の（ ）内に適切な語句を語群より選び、記入しなさい。

期待した水準のサービスを手に入れることができなかったとき、(㉔) を感じたり、(㉕) になったりします。この(㉔)・(㉕)の状態になったときに、(㉖) や(㉗)として訴えられることになります。

(㉘)・(㉙)は、(㉚)の対応がとても重要です。この対応によって、訴えが治まったり、(㉛)クレームにつながり必要以上に大きなクレームになったりします。

<語群>

サイレント	二次的な	不満	満足	不快	愉快	苦情
クレーム	最初	最後	途中			

2. 「苦情・クレームを聞く3原則」について、空欄を適切な用語で埋めなさい。

(1) 相手の_____

(2) 相手の_____

(3) 相手は_____

3. 「苦情・クレーム対応のステップ」に関する次の記述の空欄を、適切な用語で埋めなさい。

(1) まず㉔_____、状況を理解するために㉕_____

(2) 相手の状況や感情への㉖_____・_____を伝える

(3) ㉗_____した状況に応じて、㉘_____に謝る

(4) ㉙_____な処理をする

(5) ㉚_____し、再度㉛_____

4. 「苦情・クレームで気をつけること」に関する次の記述の空欄を、適切な用語で埋めなさい。

(1) 苦情・クレームを㉔_____しない

(2) 苦情・クレームのもととなった㉕_____を探さない

(3) ㉖_____にならない

(4) ㉗_____の対応をしない

(5) ㉘_____な返答をしない

演習



演習1 苦情・クレームに対して、次のような言葉にはどのようなものがあるか記入してみましよう。

(1) お詫びの言葉

例：申し訳ございません。／申し訳ありません。

(2) 感謝の言葉

例：ありがとうございます。

(3) 共感する言葉

例：おっしゃるとおりでございます。

演習2 次の患者さまとのやり取りについて、受付スタッフの返答を適切な表現に変更してみましよう。

(1) 患 者 さ ま：月ごとの請求金額を送ってもらうように頼んだのに、届いたら合計金額しかのっていなかったんだよね。

受付スタッフ：えっ、本当ですか？うちの担当者は誰でしたか？



(2) 患 者 さ ま：きみでは話にならない。責任者を連れてきなさい。

受付スタッフ：承知しました。ただいま連れてまいります。


