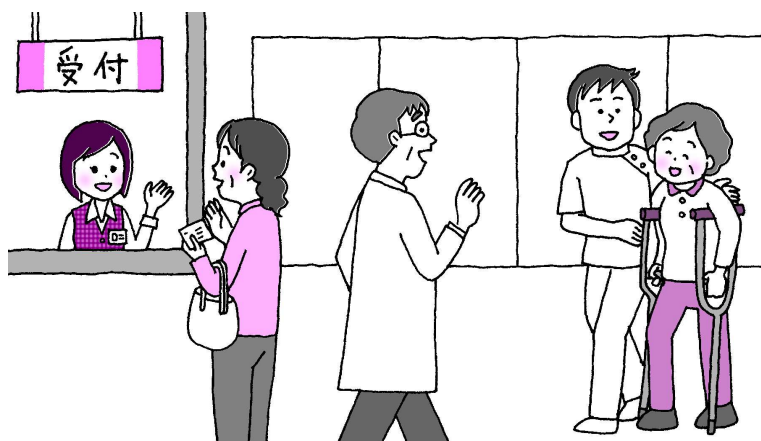


医療事務のための

クレーム対応 ハンドブック



— クレーム対応 標準化 テキスト ver1.1 —

福岡医健専門学校 医療事務ビジネス科

クレーム対策研究チーム

監修：福岡県糟屋筑豊勉強会

【対応編①】 よくある「病院窓口のクレーム」

どこの医療機関でも起こりやすいクレームの例

- 外来の待ち時間が長い！！
- 診察の順番が正しくない！
- 院内の表示が分からない！
- 再来機の操作が分からない
- 受付の対応が悪い！！！！

クレームの初期対応について

【クレーム対応の進め方】

STEP①

「大変お待たせして申し訳ございません」「ご指摘頂きありがとうございます」の一言からはじめる。

【初期対応で用いるトーク例】

- ①感謝：「わざわざお伝え頂いてありがとうございます」「ご指摘を感謝致します」
- ②促し：「どのような事がありましたか？お聞かせ願えませんか？」

STEP②

患者さまの話を最後まで聞く（傾聴）。あいづちを打ち、途中で話に割り込まない。

【相手の心情を察する姿勢を示すトーク例】

- ①同調：「それはお困りでしたね」「そうだったんですね」
- ②促し：「よろしければ詳しくお伺いできますか？」

STEP③

患者さまの望んでいることを的確にまとめる。

【要望を要約し理解していることを示すトーク例】

- ①要約：「それは～ということですね」「〇〇さん～とお感じになったのですね」

STEP④

すぐに問題の状況・事実を確認する。直ぐに問題の解決ができない場合は解決方法や今後の対応をお伝えする。（解決できない問題は理由を添えて明確にお伝えする。）

【事実を確認し適切に対応する意志を示すトーク例】

- ①確認：「申し訳ございません。このようなご理解でよろしいでしょうか？」
- ②促し：「すぐに担当者に確認してまいりますね」「〇〇までに、改めてご返答させていただきますね」「ご指摘の件、〇〇にお伝えしておきますね」

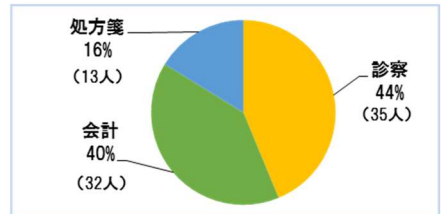
STEP⑤

ご迷惑をおかけしたこと、嫌な思いをさせてしまったこと、気分を悪くさせたことに、心からのお詫びをする。

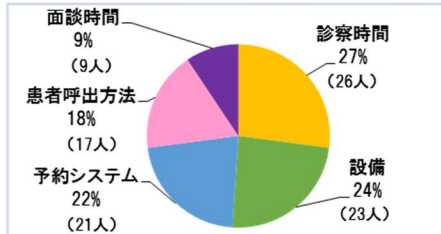
【お詫びの気持ちを示すトーク例】

- ①謝罪：「〇〇様に不快な思いをさせてしまい、本当に申し訳ございませんでした」

●待ち時間に関するクレーム



●設備・システムに関するクレーム



【対応編②】 ハードクレーム（悪質的）への対応

初期対応のステップ、及び以下のポイントを踏まえハードクレームに備えましょう！

POINT①

基本姿勢

- ・心を整える
- ・冷静かつ誠実に対応
- ・組織で対応する
- ・金銭で解決に応じない

POINT②

クールダウン

- ・対応する職員を変える
- ・場所を変える
- ・挑発にのらない
- ・複数人で対応
- ・記録・録音することを宣言する

POINT③

カウンセリング

- ・相手の立場も理解し、しっかりと話を聞く
- ・お互いの解決へ繋がる方向性に話を進める
- ・可能であれば解決方法を提案する

ハードクレームの具体例と対応方法について

- ①「院長を出せ！」「責任者を連れてこい！」とトップからの音質を取ろうとする患者
→院長や理事長を出せと言われても基本的に出してはいけません。クレーム処理は、クレームを受けた当事者とその上司が責任持って対応する事を説明し、理解を求めるようにしましょう！

【トーク回答例】

「私がフロアの担当です。必要であれば私から上司に報告いたします」

「今回のお話は病院全体のことで、院長一人の判断ではなく、病院全体で協議を行って回答させていただきます」

- ②「今すぐ対処しろ！」「今日中に回答しろ！」と結論を急がせる患者には
→回答を急がせるパターンにはのらないことがポイントです。

【トーク回答例】

「組織として判断いたしますので、お時間を頂く必要があります。」

「この場ではお答えできません」

- ③「誠意を見せろ！」と漠然とした要求には
→誠意など漠然とした要求には、相手が求めている誠意の定義を明確にすることが重要です。

【トーク回答例】

「私どもの誠意は患者様やご家族にご理解（納得）していただけるまで説明させてもらうことです。」

「この問題には病院全体で真摯に対応させて頂くことが誠意だと思います」

「ご納得いかないようであれば、〇〇様の要求とはどのような事でしょうか？」

院内で起こりうるトラブル事例と該当する刑法の条文を知っておきましょう！！

法 律		院内で想定されるシーン
住居侵入罪・不退去罪	刑法第130条	正当な理由なく院内に侵入し退去指示に従わない
公然わいせつ罪	刑法第174条	人前で卑猥な発言や性器を露出するなど、わいせつな行為をする
強要罪	刑法第223条	土下座や陳謝分を強要する、脅して医療行為や投薬を強いる
名誉毀損罪	刑法第230条	治療の成果に対し、社会的評価を失墜させるような暴言を吐く
侮辱罪	刑法第231条	医療者や患者に罵倒・暴言を浴びせる
威力業務妨害罪	刑法第234条	わざと大声や奇声を発し、居座ったりするなどして業務を妨害する

クレーム対応について

「クレーム」は、お客さま・患者さまからの贈り物と言われます。自分達では気づかないところを指摘してくれ、より良いサービスについて指導してくれているからです。「クレーム」を受けると、煩わしく感じたり、つらく感じる場面もあるかも知れませんが、きちんと向き合い、適切な対応の仕方を理解して信頼される医療サービスを提供しましょう。

なぜ、クレームが発生するの？

STEP①

不安を放置



不満へ発展

STEP②

不満の未解決



苦情へ発展

STEP③

苦情の未解決



クレームへ

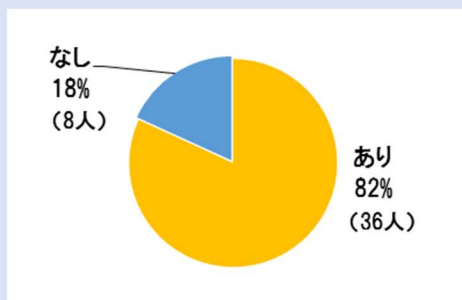
患者さまの不安を放置すると不満に繋がり、不満を解決できないと苦情に繋がり、苦情が解決できないと「クレーム」に発展していきます。クレームの種である不安を放置しないこと、不満や苦情の適切な対応が大切です。

あなたはクレーム対応に自信がありますか？

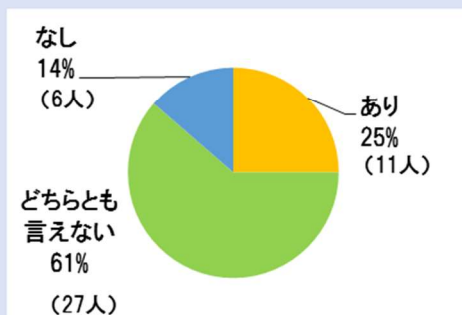
こちらは、病院事務スタッフに行ったアンケート結果です。ほとんどのスタッフがクレーム対応の経験をしており、また、対応に苦労しているようです。

よくあるクレームについて (44人中)

Q.一般的なクレームを受けたことがありますか？

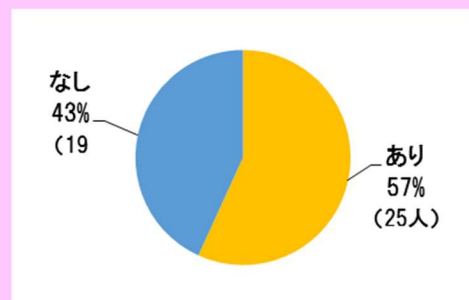


Q.一般的クレーム)の対応に自信がありますか？

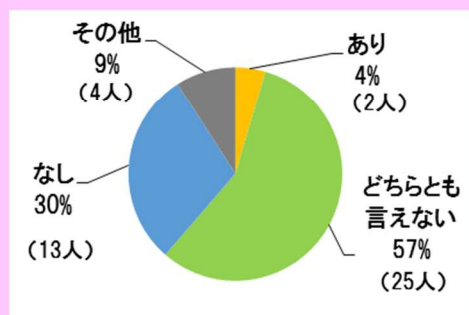


ハードクレーム(悪質)について (44人中)

Q.ハードクレーム(悪質)を受けたことがありますか？



Q.ハードクレーム(悪質)の対応に自信がありますか？



クレームを未然に防ぐには

患者さまの気持ちを理解（欲求理解）

【消費者の4大欲求について】

これらの欲求が満たされない場合にクレームが発生すると言われています。
患者さまの欲求を十分に理解しコミュニケーションをとることもクレーム防止に必要です。

① よりよい医療サービスを受けたい（機能・品質欲求）

・高度で適格な治療を受けたい ・親身で人間的な治療を受けたい

② 自分を大切に扱って欲しい（愛情欲求）

・スタッフの対応が悪い、横柄 ・待ち時間が長い

③ 上得意先のように特別に扱って欲しい（尊厳欲求）

・後回しにされた ・声をかけてくれない

④ 安くして欲しい（経済的欲求）

・診療費が高い ・3分治療では高すぎる

ソフト面（接遇面）

① 愛想よく、きちんとあいさつをする

気分によって態度が違う、顔見知りと態度が違うなど注意

② スタッフ同士の私語を控える

病気を抱える患者さまの心情を理解する

③ みだしなみ・清潔感に十分に気をつける

見た目で不快に感じる患者さまもたくさんいることを理解する

④ 説明の仕方や伝える際の表情

上から物を言っているような、言葉遣いや態度に注意

⑤ 待ち時間をほったらかしにしない

あと何分くらい待ち時間があるのか、時間に配慮していることを伝える



ハード面（設備、システム）

① クレームに対応（病院の努力）の見える化

当院における待ち時間に対する取り組みを掲示したり、投書箱、相談窓口を設置

② マニュアル化・検討会の実施

病院のクレームに対する方針、担当者、対応場所、検討会の実施などを明確にしておく

③ 5S（整理・整頓・清潔・清掃・躰）の意識・共有

環境美化活動だけでなく、業務の質をあげ、良い職場風土づくりをスタッフ全員で共有する

アンケートコメントより

アンケート調査のコメントで上げられた実例です。

色々なクレームの実例をもとに、自院に該当することがないか注意をはらい、クレームを未然に防ぐようにしましょう！

- ・「うんうん」じゃなくて「ハイだろうが！」と言われた。（医事課：30代）
- ・会計の態度が悪いとクレームを言って帰られた。（医事課：30代）
- ・患者さんに対する説明が上からで偉そうだと意見があった。（医事課：40代）
- ・救急患者への対応で、「冷たい・事務的」と後日クレームが入った。（医療管理課：30代）
- ・新人の時、患者さんにオドオドした対応を指摘された。（医事課：40代）
- ・説明が専門用語で、分かりにくいと言われた。（医事課：30代）
- ・職員同士の大声で話す声や笑い声について指摘された。（医事課：30代）
- ・香水がくさい。（医事課：30代）
- ・医事スタッフの電話対応。（声のトーン、説明不足）（医療管理課：30代）
- ・診察を1～2時間待ったが全然呼ばれない。予約をとった意味がない。（医事課：40代）
- ・具体的な待ち時間を教えてほしい。（医事課：30代）
- ・金額が高い、聞いていた金額と違う。（医事課：30代）
- ・クーラーが暑い。（寒い）（受付事務：20代）
- ・名前で呼ばないで欲しい。呼び出しが聞こえない。（医療管理課：30代）

クレーム対応チェックシート

自院で、対応が未整備になっている項目を明確にし、早急に整備にあたりましょう！

クレーム対応チェックシート

1.	院内でクレームの定義を定めて、その認識を共有している	☐
2.	クレーム対応マニュアルを定めている	☐
3.	クレーム対応室、苦情相談室などを設けている	☐
4.	クレーム処理担当者を特定の職員に押し付けず分担している	☐
5.	クレーム対応室や苦情相談室にはICレコーダー等の録音装置を設置している	☐
6.	院内でクレーム処理が困難な場合に備えて弁護士など外部協力を得る体制を整備している	☐
7.	クレームを防止するために日頃から職員に対して教育研修を実施している	☐
8.	クレーム情報を共有するための仕組みを構築している	☐
9.	クレーム対応を病院全体で行うための仕組みがある	☐
10.	クレーム調査が困難な場合、第三者委員会を設置する仕組みを構築している	☐
11.	クレーム対応する際に病院全体で組織対応するために未整備事項について明らかにして整備している	☐

クレーム言う人・言わない人の違い

◆ひとりが感じている不満は、みんなが感じている不満と理解しよう！

マーケティングリサーチの権威、ジョン・グッドマンによると、クレームを取り巻く環境には2つの傾向が見られるといわれています。

①クレームをして、対応に（解決に）満足した顧客のリピート率は、不満があるが口に出さない顧客に比べて高くなる。

②クレームへの対応に（解決に）不満を抱いた顧客のクチコミ効果は、満足した顧客のクチコミ効果に比べて2倍も高くなる

ジョン・グッドマンの法則

1 / 25 という現実
不満を持った人の25人のうち1人しか
口に出して直接不満を言わない

不満を持った人、24人のうち
20人は
二度と来店しなくなる

来店しなくなった20人は、
ひとりあたり3人ずつ
その店の悪口をいう

今はSNSなどにより何百倍にも悪評が拡散される!!

●クレームや患者さまの声は、患者サービス・病院満足度に、密接な関係を持っています。病院事務担当者は、特にしっかりとクレーム対応を行うこと、また、投書箱などを設置して、積極的に患者さまの声を拾うことが求められています。

クレームに対する知識やメカニズムを理解すると、普段からの環境整備（医療窓口）・院内表示、そして、患者さまとのコミュニケーションの大切さが、より一層理解できるようになっていきます。

患者サービス・病院満足度について、高い意識を持って患者さまと関わり、選ばれる医療機関を目指して取り組むようにしましょう。

【参考文献】

- ・病院のクレーム対応マニュアル（濱川博招）
- ・結局、病院のクレーム対応は最初の1分で決まる！（濱川博招／島川久美子）
- ・どんな患者さんからもクレームがこない接遇のルール（濱川博招／島川久美子）
- ・今すぐできる！失敗しない患者クレーム対応術（原聡彦）
- ・モンスターペイシエント対策ハンドブック（J A徳島厚生連 阿南共栄病院 教育委員会）
- ・ヒヤリ・ハット事例検証 クリニックの医薬品安全対策ポイント（日新税理士事務所）
- ・歯科衛生士のヒヤリ・ハットの事例と対策（松田裕子／鈴木俊夫）

小さな不平・不満をクレームにしないための鉄則

クレームが発生したら、その場で解決することを目指そう！！

【鉄則１】：業務より優先してクレームの対応にあたる

【鉄則２】：決して逃げ出さず、誠意をもって対応する

【鉄則３】：相手が納得する方向と内容で解決する



医健KEN 学校法人 温慶文化学園 厚生労働大臣指定校 **福岡医健専門学校**

〒812-0032 福岡市博多区石城町7-30 Email:info@iken.ac.jp