

報告

平成24年度 患者接遇に関する研修会

小さな不満・苦情をクレームにしないための 上手な対処法

—クレーム対応は医療機関の“危機管理”のひとつ—

(有)ピーエスアップ代表 したらさちこ 設楽幸子講師

常任理事 医業経営・福利厚生部長 伊藤 利道

本研修会は、最近の医療機関の厳しい医療環境のなかで患者接遇が医業経営上に重要な役割を持つとの認識から、平成14年より毎年各郡市医師会の協力のもと、医師のほか医療従事者および事務職員を対象に開催されているものである。今年度の開催については深川をはじめ道内4ヵ所で行われた（詳細については下表を参照のこと）。

開催日時	対象医師会 (会場)	受講者数
8月29日(水) 18:30~20:05	深川 プラザホテル板倉(深川市)	104名
9月10日(月) 18:30~20:20	美唄市 美唄ホテルスエヒロ	40名
10月10日(水) 18:30~20:15	遠軽・紋別 ホテルサンシャイン(遠軽町)	126名
10月24日(水) 18:30~20:10	宗谷 稚内サンホテル	89名



遠軽会場の様子



設楽講師

〈概要〉

設楽講師は、講演に入る前に受講者に対し、各自の相手に対する話し方や聴き方についてチェックリストにより自己診断をしてもらった。

その後講演に入り、クレームが発生する理由として「期待と実際の対応とのギャップ」を挙げ、患者の4大欲求（機能・品質、経済的、愛情、尊厳）を満たすことができない場合、クレームに発展することがあるので、そのような場合、最初の対応が重要であると述べた。

次に、クレームをつける患者の行動パターンを4つ（冷静沈着型、揚げ足取り型、自己中心型、脅し短気型）に分類し、その対処法として、かかわり方、座り方、話し方、聴き方、場合によっては共感するなど、対応する者の心構えが大切であると述べた。

また、ロールプレイによる実践形式を採用し、クレームの事例を提示した上で、グループ毎にクレーマーと応対者に分かれ実際に体験していただいた。

最後に、クレームを未然に防ぐためには日ごろから相手の立場に立った行動、クレームとなり得る問題を皆で話し合い、医療機関全体で対応することが大切であるとまとめた。

本研修会は、毎回多数の参加申し込みをいただき好評を得ているが、今回受講していただいた方々の意見や要望を踏まえ、来年度においては、さらに充実した内容で行ってきたい。



稚内会場の様子