

スライ  
ド番号

Hints

- 2 今日のテーマは「正しいクレーム対策を身につける」です。  
クレームは無いにこしたことがないですよ。でも実際ゼロにすることはできません。要は、クレームを通じてクレーム対策を講じることが重要になります。
- 3 ではクレームとは何でしょうか？  
辞書的にはこういう意味になります。
- 4 実際私たちが対処・対策すべきは 2 の苦情。異議の方になるでしょう。
- 5 残念なことに現代はクレームが増える傾向にあるようです。  
その理由を見ていきます。
- 6 **読み上げて下さい**  
知識が増えるとクレームは多くなることはわかると思います。
- 7 **読み上げて下さい**  
患者さんが不信感を持っている、ということです。  
とくに、10年ほど前にあったインプラントのネガティブキャンペーンは週刊誌などで再三にわたり組まれていました。
- 8 **読み上げて下さい**  
これはホームページなどの影響がありそうです。
- 9 **読み上げて下さい**  
歯科医院数は約68,000件。コンビニは約55,000件。
- 10 **読み上げて下さい**  
これはある調査で結果が出ているそうです。  
一部の病院では「様」から「さん」へ戻す流れもあるようです。

11 ではここで、質問です。  
皆さんは客の立場で、お店や病院などでクレームをつけたことがありますか？

12 手を挙げた方に質問です。  
それはどんな理由でしたか？

(答えてくれた場合) ありがとうございます。

13 それでは、歯科医院におけるクレームになる要因を詳しく見ていきます。  
**読み上げてください**

14 治療に関するクレームでは、・・・  
**読み上げてください**

15 患者応対に関するクレームでは・・・  
**読み上げてください**

16 予約に関するクレームでは・・・  
**読み上げてください**

17 最後に、院内環境に関するクレームです。  
**読み上げてください**

18 クレームが発生する根本的な原因があります。それは、**読み上げてください**  
歯科医療における欲求、願望とは、「患者さんのニーズ」と言い変えるとわかりやすいかもしれません。

19 クレームにならない対策としてやらなければならない3つのことがあります。  
それは、  
**読み上げてください**

20 具体的に説明します。  
まず、「患者ニーズを知る」ですが、

11 挙手で確認します。

\*もし、進行役のあなたがクレーム経験があるのならそれを先に紹介して下さい。

- 21 基本的な欲求としてこのようなことがあげられるでしょう。
- 22 次に、2つ目のコミュニケーション能力の向上について
- 23 何といたっても信頼関係の構築がクレーム予防対策として最重要なのは間違いありません。
- 24 信頼関係が構築されていくと、その患者さん特有のニーズも言葉の端々に現れてきます。
- 25 もう1つ大事なことがあります。それは、チームとして実践しなければならないことです。まさにチームワークですね。
- 26 クレームというのは、院内のだれか1人に向けられることが多いです。  
私でなくてよかった。ということではなく、チームとしてどう対処するか？が問われます。
- 27 クレームの内容、原因、今後の対処法などをチームで共有し合うことによって、今後起こるかもしれないクレームが事前に回避できるようになります。
- 28 そのためには、全スタッフが揃うミーティングの開催が必要になってきます。  
手順としては、  
① **読み上げてください**
- 29 ② **読み上げてください**
- 30 ここが大事ですが、個々のクレーム対応策を考えること。  
そして残念ながら今後派生するクレーム時の対応方法も決めておく必要があるのです。  
チーム全員がクレーム初期対応ができる必要があります。
- 21 読み上げても構いません。読み上げない場合、5秒ほどスライドそのままにします。
- 30 ここでのクレーム初期対応とは、後で詳しく学びます。

- 31 では、ここでワークをしてみましょう。  
当院において、**読み上げてください**

3人1組のグループになって話し合きましょう。時間は5分です。

- 32 はい、5分経ちました。  
どんなクレームの事例が出ましたか？  
教えてください！

ありがとうございました。

- 33 いろいろな、クレームの事例を皆さんから出してくださいました。  
そこで、実際クレームが起こってしまったときにどうすればよいのかを考えます。

- 34 では、正しいクレーム対応の手順についてお話しします。  
**読み上げてください**

- 35 皆さんに質問です。  
クレームが起こった時、  
まず謝罪すべき 非が無い時は安易に「謝罪すべきではない」という考えがあります。  
あなたはどちらが正解だと思いますか？

良しとされているのは、「謝罪する」ということらしいです。しかし、条件付きです。

「限定的謝罪」と言って不快な気持ちにさせたことに対してのみ謝罪するということです。

- 36 では、正しいクレーム対応の手順を見ていきます。  
**読み上げてください**

- 31 2つのグループが作れない場合は全員で話し合しましょう。

クレームとは言えないような小言、苦言も出し合うように知らせます。

- 32 すべてのグループに聞きましょう。

- 33 悪質なクレーマーは考慮してないと伝えてください。  
\*金銭要求や診療妨害などのクレーマーは警察、弁護士対応になります。

- 34 強調してほしいのは、目的＝怒りを鎮める そして1次対応であるということ。

- 35 2～3人に聞いてみてください。答えに対しては、論評は必要ありません。

黄色のマーカー部分は特に大事です。

37 手順の②

**読み上げてください**

38 手順の③

**読み上げてください**

39 まとめると、このようになります。

**読み上げてください**

40 プラス 守ってほしいことです。

それは、1人でクレーム対応しないということ。そして、可能であれば場所を変えるということです。

周りの患者さんの迷惑になる、という理由もありますが、場所を変えることによりクレームの患者さんの心が落ち着くことが期待できます。

これが、クレームの1次対応になります。この初期対応がクレーム対応の最も重要なことといわれています。

では、わかりやすいように、絶対してはいけないNG対応も見ておきましょう。

41 ① **読み上げてください**

42 **読み上げてください**

これを言うと患者さんは怒りが倍増します。

43 ② **読み上げてください**

44 患者さんが明らかに勘違いをしている時は、

**読み上げてください**

このように言ってから間違いを正すようにします。

45 ③ **読み上げてください**

46 **読み上げてください**

これを言うとどんどんヒートアップします。

40 まさにチームワークの発揮が必要になります。クレームが発生したらチームメンバーは即座に院長に報告。指示を受けるようにします。

47 クレームの1次対応の目的は、怒りを鎮めること。だからしっかりと患者さんの言い分に耳を傾ける必要があります。

48 ④読み上げてください

49 **読み上げてください**

NG対応について見てきました。大丈夫だとは思いますが、気を付けましょう。

50 ここで、事例を挙げますのでワークをしましょう。  
**読み上げてください**

時間は5分です。

51 はい時間になりました。

どんな対処法が考えられましたか？

ありがとうございました。

52 ここで、少し流れをまとめます。  
クレーム対応はこの図のように流れます。  
特に大事なのは、クレーム発生時の1次対応、そして、再発防止対策を考える、最後にスタッフ全員がそれを理解し、実践できること。になります。

53 クレーム対応はなぜ重要なのか？  
2つの大きな目的があります。

54 **読み上げてください**

55 クレーム対策を講じていくと、医療過誤や医療事故を除くほとんどのクレームを未然に防ぐことが出来るようになります。

50 3人1組で行います。2つのグループが作れないほど、人数が少ない場合は全員で話し合います。

51 時間が足りないようなら少し延長しても大丈夫です。すべてのグループから聞いてください。

56 最後のワークです。  
ここでは、ロールプレイングをやってみましょう。  
**読み上げてください**

患者役の人は怒りが静まったかどうか？NG対応していないか？アドバイスをお願いします。

時間は5分です。

はい、大体終わりましたか？

57 では、最後のスライドになります。  
いつも、話題にしていますが、声なきクレームもあります。サイレントクレームです。

58 耳が痛いクレームではありますが、そのクレームに対する対策を講じることで、サイレントクレーマーの数は確実に減少します。

59 では、まとめです。

60 正しいクレーム対策を講じると  
**読み上げてください**

61 一方、クレーム対策が決められていないと、  
**読み上げてください**

62 クレーム対応の流れの中で、特に重要なことは、クレーム1次対応が医院全員が実践可能であること。そして、再発防止対策が講じられていること。そして、ミーティングの場で共有され、トレーニングされていること、になります。

62 **読み上げてください**

63 **読み上げてください**

64 **読み上げてください**

56 様子を見ながら、役割の交代を促してください。  
人数的に1人になる人がいたら進行役のあなたが患者役になってあげてください。

5分以内に終わりそうならそこで切り上げてください。

62 再発防止策は、設備や備品のこともあるでしょうし、応酬話法としてのトークスクリプトや患者説明資料の作成などの場合もあります。

65 お疲れさまでした。  
今日のミーティング内容の気付きをレジユメに記入  
してください。記入が終われば終了します。

お疲れ様でした。