

待ち時間の苦情に“正論”で返してしまうと…

榎原 陽子 (マザーリーフ、社会保険労務士)

患者を装って調査員がサービスをチェックする覆面調査。今回の舞台は郊外にある開業4年目の皮膚科クリニックです。メインは保険診療なのですが、自由診療で行う美容皮膚科にも力を入れています。最近、ネットの口コミ掲示板に苦情が書き込まれたことがきっかけで、今回、調査することになりました。

苦情は、待ち時間に対する内容で、次のようなものでした。

「ちゃんと予約をして行ったのに、ほかのお金持ちそうな患者ばかりを先に診察していて、保険診療だった自分は順番をどんどん飛ばされてしまいました。保険診療の貧乏人は相手にしていないクリニックのようで不快です。ここは金もうけ主義なので、私は二度と行きたくありません」

実際はこうした事実はなかったのですが、患者の思い込みで感情的なコメントを投稿されてしまったようです。院長は、書き込みでスタッフが自信を喪失しているのではないかと心配していました。「覆面調査で客観的に評価してもらい、具体的な改善点を分析するとともに、良い点は良いと認めてもらい、自信を取り戻すきっかけにしたい」と院長は話していました。

「予約して30分待ち」は普通?

早速、覆面調査員A子が調査を行いました。調査結果は図1の通りです。電話で予約した時、応対したスタッ

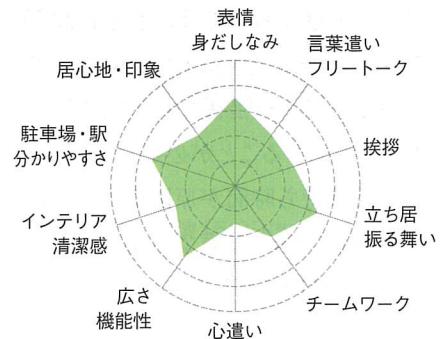
フはきちんと名乗り、言葉遣いも丁寧で第一印象は良かったのですが、予約の希望日程を伝えたところ、困惑している様子が伝わってきました。お返事があるまで1分以上は待ったと思いますが、「大変お待たせいたしました」などの言葉はありませんでした。結果としては予約ができ、日時と内容も復唱してくださったので安心したのですが、そういった時の声かけがもう少しあると、より丁寧だと感じました。

当日、A子がクリニックの中に入つて、受付のカウンターに近づくと、スタッフの方々は立ってご挨拶してくださいました。ただ、他の患者さんや電話の対応もしていたので忙しかったのかもしれません、入り口の時点で目を合わせて笑顔で会釈したり、「こんにちは」と声をかけたりしていただけると、初めてのクリニックに対する不安も解消できると感じました。

また、あるスタッフは、マスクのせいで声が聞こえにくかったのかもしれません、A子が質問したときに「えっ?」と一瞬真顔になっているように見えて、冷たい印象を受けました。マスク姿だと目元しか見えないので、笑顔をより意識して応対すると患者に与えるイメージも変わると思います。

待ち時間が長く、20分たっても順番が回ってこないので、A子が「まだですか?」と聞いたところ、「そうですね。まだあと10分くらいかかると思います」とだけ言われました。予約をしたのにもかかわらず、30分も待たされ

図1〇今回の診療所のスコア



ると思っていたなかつたので驚きました。おわびの言葉もなく、待たせることが当たり前になっているのではないかと感じました。

時間に余裕があり、性格もおおらかな患者さんであれば、特に気になることはないレベルですが、人によってはこの対応をした時点で立腹されてしまう可能性があると思いました。

苦情対応の基本とは?

このクリニックでは、スタッフの言葉遣いは適切で、身だしなみも整っていたのですが、さらに一歩踏み込んだ気の利いた対応には課題があると感じました。ネット掲示板の書き込みのこともありますので、これらの結果を踏まえ、「苦情対応」をテーマとしてフィードバック研修を行いました。

医療機関に寄せられる苦情の場合、実は全体の7割が誤解から生まれたものだといわれています。医療サービスにはどうしても不確実性が伴うため、同じ治療をしたからといって同じように回復するとは限ませんし、検査を



したからといって、必ず原因を突き止められるわけではありません。

ところが、患者はお金を払えば必ず求めるものが手に入るというイメージを持っていることが多いのです。ですから医療においては、患者に誤解を与えることのないよう、信頼関係を構築し、患者の認識を確認しながら丁寧に説明することが必要です。

今回は待ち時間が原因なので、医療そのものへの不満ではありませんが、待ち時間に關しても、どのように対応するかによって、大きな苦情に発展することもあれば、逆にファンになってくれることにもつながります。

苦情があったときの基本的な対応は、表1の通りです。

外来患者の不満のトップは診察の待ち時間だといわれています。病院満足度調査などを行うメディネットが13病院・4681人を対象に実施した調査によると、診察の待ち時間が40分を超えると3分の1の患者が不満に感じ、90分を超えると70%近くの人が不満を感じていました（同社ウェブサイトのマーケティングレポートによる）。

難しいのは待ち時間が30～40分の場合で、クリニックとしては「それは

表1◎苦情があったときの基本的な対応

(1) 相手の話をよく聞く

言い訳をせず、話の途中で口を挟まないことが大切です。「はい」「さようござりますか」といった相づちを打ちます

(2) 感情に共感する

表情、態度、言葉で相手の感情に対する共感を示します。言葉の例としては、「大変な思いをされたのですね」「それはおつらいですね」などがあります

(3) 不快な思いをさせたことにはおわび

医療機関側が責められることをしたかどうかといった事実関係によらず、患者に不快な思いをさせたことについて、おわびをします。「このたびは不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」など

(4) 相手が落ち着いてから、事実の確認

相手の感情が落ち着いて、お話をできる状況であれば、椅子にかけていただきながらしてから、事実を確認します。「もし、よろしければ、○○の状況についてもう少し詳しくお話を聞かせたいのですが」など

(5) 解決策等の提案

今後、同じような行き違いが起きないように提案します。患者の表情や感情に注意して、言葉を選びながら伝えることがポイントです。「今後に關しまして、例えば○○という方法もございますが、いかがでしょうか」など

ど待たせていない」という感覚を持つところも多いかもしれません、同調査では19.5%の患者が「待たされている」と感じ、不満を抱くようでした。今回の覆面調査においても、クリニックのスタッフとしては「それほどでもない」「よくある」レベルだと感じていたのですが、患者にとっては「予約しているのに、何でこんなに待たされるの？」と、不満が生まれていました。

これは同じ30～40分であっても、その時間に対する感覚がスタッフと患者とでは違うからです。こういったちょっとした感覚、意識の違いが信頼

関係の構築を阻害し、誤解を与えてしまうのです。

スタッフとしては、患者との感覚・意識の違いを理解し、そこから発生する感情のすれ違いを認識しておくことが大事です。また、患者が伝えたいメッセージ、スタッフが伝えたいメッセージも整理して、対応することが重要です。

ウェブサイトではさらに、患者に苦情を言われた際、どのように受け答えするかなどを解説しています。



571155



「しおり」機能でブックマーク！「日経ヘルスケア 誌面ビューアー」



写真／PIXTA(ピクスタ)

定期購読者であれば、無料でお使いいただける「日経ヘルスケア誌面ビューアー」アプリ。スマートフォンやタブレットで誌面をデジタルでお読みいただけます。後で読み返したいページや気になったページは、メニューから「しおり」ボタンを押すと、ウェブブラウザのブックマークのように登録が可能。後から見返す際に便利です。（永井）

▶7ページでも詳しく紹介



<https://nkbp.jp/NHC1>