

クレーム(苦情)を今後に活かすためのポイント ～反省だけではすぐ忘れます～

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

《記録ではなく、データ化を！》

近年、患者様の多様化が進んでくるにつれ、苦情の内容も大小様々なものが増えてきている中、数多くの病医院様などでヒアリングをさせて頂くと、ほとんどの組織様ではクレーム(苦情)対応に伴う記録はきちんととられているとの報告を受けるケースが多くなっています。これは、とてもいい傾向であることは間違いないのですが、少し残念なのは、記録をすることで終わってしまっていることが多く見られることなのです。

クレーム対応の記録は、報告するツールのみで終わらせるのではなく、蓄積させることによってその時々組織や提供サービスや患者様のニーズを知るための生きたメッセージとして活用していくことが出来るのです。

即時、対応・対処することが出来なくても1つ1つ現れた内容を数多く集めて分析することで気づかなかった意外な問題点や取り組み課題が見つかることもあるのです。クレーム報告やヒアリング報告書を提出して終了というのではなく、次の点についても、もし出来るのであれば分類してみるのも良いでしょう。

- ①部門別はどうだったか
- ②どのようなクレームが多くでているか(内容別)
- ③対処した人は(当事者、リーダー)
- ④どのように答えているか
- ⑤解決はどんな条件になっているか
- ⑥クレームの原因は何だったのか
- ⑦解決までに要した時間及び日数

1年毎でも、半期毎でもある一定期間内集めた内容を分析してみるとクレームがでやすくなっている傾向やそれに伴う対策案も見えてくることがあります。数多く寄せられた問題については、対応の仕方や説明の仕方、連携の仕方を話し合うことが重要です。その結果を全員で共有し、効果的な対処法としてマニュアル化することも必要でしょう。

ただし、気を付けていただかなくてはならないことは細やかなセリフまで規定してはいけません。言葉の1つ1つまで取り決めをしてしまうと、その事だけを言うことで精一杯になり、返って患者様に不快な思いをさせてしまうこともあるからです。様々なケースから何を学んだのか、どのような対応で不快感を与えてしまったのか、という事こそ共有しておくことが重要なのです。