



近年“ハラスメント”という言葉をよく耳にするようになりました。

ハラスメントとは相手に対して行われる“嫌がらせ”のことで、傷つける行為、苦痛を与える行為、不利益を与える行為などはハラスメントに該当します。またクレームという言葉もありますね。クレームとは、商品やサービスに意見や不満を持つ顧客が、それを提供した企業（医療機関など）に対して問題点を指摘したり、苦情を述べたり、損害賠償を要求したりする行為、またはその内容のことです。

具体的には、購入した商品に欠陥がある、接客者の対応が横柄で気分を害した、などがクレームとしてあげられます。これらの事例は顧客の正当な要求であり、商品やサービスを提供した側の落ち度である場合がほとんどで

す。また接客態度に対する苦情を受けた場合は顧客の言い分をしっかりと聴いたうえで、対応をした当人はもちろんのこと、その上司が丁寧に詫げ、今後の対応を改善する約束をすることが必要でしょう。きちんと誠意が伝わる対応をすれば、たいていのクレームは収まります。さらに顧客からのクレームには、提供側の改善課題が含まれていることがあり、改めて商品を点検したり、対応を見直すことで、同様のクレームをなくすことができ、顧客満足度を上げるきっかけともなります。

先日ある歯科のスタッフに聞いたクレームの事例です。長年通っている患者さんから、痛みがあるので見てほしいと電話が入ったのですが、スタッフは予約表を見ながら「〇日はいっぱいです。△日もいっぱいです」と返答し

アシスタント講座

ASSISTANT

クレームとペイシエントハラスメントへの対応

株式会社ロングアイランド
接客マナーインストラクター

伊藤 純子

たところ、「痛いのになぜ診てくれないの！」と憤慨されたそうです。この事例はペイシエントハラスメントではありません。返答の仕方、対応の仕方を工夫すれば避けられる事例です。例えば、とりあえず来ていただき、他の患者さんの合間をみて痛みをとる応急処置だけをして、その後予約をとっていただき、改めて治療をするというのが医療としてのあるべき対応でしょう。「〇〇さん、こんにちは。今日はどうされましたか？」と名前を言葉にし、痛みの状態をしっかりと聴き取り、「この時間なら少しお待ちいただくかもしれませんが、診させていただきます」と思い

ますので、いかがでしょうか」と予約を調整している努力を見せることが大事です。そのためには朝から終了時まで隙間なく予約を詰めるのではなく、急患を受け入れたり、治療が長引いたための調整の時間を取っておくなどの工夫が必要でしょう。うちはすべて予約制です！の一点張りでは、取れるべき新患や既存の患者さんを逃しているかもしれませんね。

もう1つの事例は、スピットンを消毒する薬剤がチェアに飛び散っていたようで、そのチェアに座った患者さんの衣服にシミが付いたので、衣類を弁償して欲しいという訴えでした。院長

