第16回 **診療所事務長の仕事術**

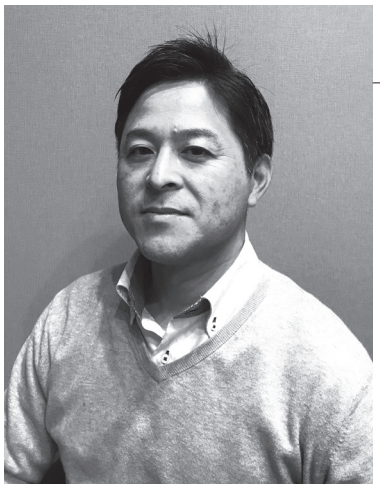
診療所事務長はどんな仕事をしているのか。そんな疑問に、一般社団法人診療所事務長会のメンバーが答える。16回目は、精神科・診療内科診療所の事務長を務める入江英樹氏だ。

試行錯誤のうえ クレームへの対応方法を整備

入江英樹氏

桜川ものわすれクリニック事務長

いりえ・ひでき●建設業界に就職したが、2004年に医療業界に転職。耳鼻咽喉科の事務長として経理、人事、総務を任され、分院立ち上げに携わる。16年、現クリニックの事務長に転職。診療所事務長会では経理を務める



どの診療所でも、クレーム対応に困ることがあるのではないでしょうか。気持ちの良いものではなく、スタッフも嫌がります。「待ち時間が長い」「医師やスタッフの対応が悪い」「駐車場・駐輪場のマナーが悪い」などが多く、患者以外に、近隣住民から寄せられることもあります。

最初に対応を迫られるのは受付スタッフです。特に若そうで気の弱そうなスタッフが標的にされることが多いと感じます。ただ、先輩がフォローしても、火に油を注ぐ場合もよくあります。こうしたクレームにどう対応すれば良いか。当院でも試行錯誤し、対応方法を整備しました。

まず、院内における対応の順番を決めました。①受付スタッフ→②主任→③コメディカル→④事務長→⑤医師――という流れで対応しています。診療所によっては、②③④のいずれかがいないケースもあるかと思いますが、①と⑤の間に、最低でも1人は必要です。

次に、具体的な対応方法です。当院の鉄則は、「最初に意味もなく謝らない」ことです。日本人の悪い癖なのか、社交辞令的につい出てしまう「すみません」「申し訳ございません」などの言葉は禁止しています。最初に謝罪してしまうと、当院に全面的な非がある立場を取らざるを得ず、その後要求がエスカレートするなど、事態の収拾に悪影響が出るからです。

2つ目のルールは、「話を聞く目安は10分」です。それ以上かかりそうなら、次の人に代わります。その際も「主任の○○です。どうされましたか？　こちらで私がお話をお聞きします」など、自分が責任者であることをアピールし、場所を変えて座って話を聞くことがポイント。場所移動の少しの時間と「腰を据えて聴きます」という態度が、相手の気持ちを落ち着かせることが多いからです。男性スタッフがいればさらに効果は大きく、多くはこの段階で収まります。あとはこれを繰り返し、最後の砦として、医師に対応してもらう体制を整えました。

話を聞き終えて最後に謝罪する際は、クレーム内容よりも気分を害されたことに対してお詫びするようにしています。また、「貴重な意見をいただきましたので、医師やスタッフ間で共有させていただきます」など、今後の対応に反映する見通しも伝えます。

当院の場合、精神疾患のある方のクレームを聞くうちに話題が変わって相談になり、対応が長引くことがあります。その際も10分を目安に、他のスタッフが「お電話です」など、話を切り上げるタイミングをつくるよう工夫しています。万が一声がけが早かった際は、「今、話を聞いているので折り返します」と、少し「怒り気味」で応えることもルールの一つ。これにより、クレーマーが担当者の味方になってくれることもあります。

長年、事務長としてクレーム対応をしていると、担当者と場所を変えて傾聴する方法が、事態を収拾するうえでも、スタッフの負担を軽減するうえでも効果的だと感じています。もちろん、なかにはもうお目にかかりたくない患者様もいらっしゃいますが……。

一般社団法人診療所事務長会
https://cl-manager.com/
2016年1月発足の診療所事務長の会。診療所事務長や院長などが集まり月1回の勉強会を開催しているほか、日々の仕事についても互いに助け合っている