

☆ キラリと光る☆ 病院マネジメントのヒント

2019年7月31日号

=vol.29=

～ごあいさつ～

こんにちは。ホワイトボックス コンサルティング部の阿部勇司です。関東ではようやく梅雨が明けたと思った途端、それまで控えめだった日差しが一気に本領を発揮するかのよ
うな猛暑日をはじめました。東北地方では、梅雨明けの発表はまだ聞かれていませんが、
きっともうすぐ夏の太陽が存在感を発揮することでしょう。冷夏よりも盛夏のほうがどこ
か安心するものがありますが、それでも、くれぐれも熱中症などには気をつけたいものです。

さて、今回の《☆キラリと光る☆ 病院マネジメントのヒント》は、次の内容でお届けし
ます。

【目次 (Contents)】

- ◆今号の注目 Topic : 「クレーム対策を考える」
- ◆WB's Opinion : 「これでクレームは雲散霧消する」
- ◆お知らせ
- ◆編集後記

*本メールは、ホワイトボックス（株）コンサルティング部スタッフと名刺交換をさせて頂いた皆さま及び弊社がサイ
ト運営している、ドクターレジャーボックスの Web サイトに無料会員登録された皆さまへお送りしています。配信停
止を希望される方は、お手数ですが本メール文末にある購読解除手続きへお進みください。

【今号の注目 Topic】

▽クレーム対策を考える

この Topic を作成しているとき、病院勤務時代に患者さんの家族からのクレームを延々1
時間以上聞いたり、訪問介護事業所の管理職をやっていたときには、ヘルパーさんの不始末
の後処理で、やはり1時間以上、クレーム対応していたときのことが思い返されました。当
時、最終的にはほとんどの患者さんや家族の理解を得られたことは、不幸中の幸いだったと
言えます。

昨今では、患者さんの権利意識の高まりが度を越して、医療従事者を言葉だけでなく、時
には暴力で傷つけてしまうような事例も多発していると言います。今回は、少しでも事前に

こうしたクレームを減らせることができればという視点から、クレーム対策について考えをまとめています。

<http://bit.ly/2ygZhIJ>

【WB's Opinion 「これでクレームは雲散霧消する」】

クレームをなくすためには、クレームを把握することが大切です。

一般的に投書箱やアンケートによりクレームを集計しますが、実はクレームとしてあがってこないクレームは、実際にあがってくるクレームの何倍もあります。病院には体調が悪い、気分が滅入っている患者さんが来院します。そのため、普段はあまり気にならないことが気になります。こうした、周りに敏感になっている患者さんがクレームをつけてくるのだと理解しています。待ち時間や順番、座る場所や待合室への呼び込み方にはじまり、話し方や対応全てに対し、普段よりも敏感に反応するのです。

口頭でのクレームや潜在クレームを収集する方法を考えなければなりません。例えば、職員は一人残らずポケットにフォームが印刷されたメモ用紙を忍ばせておき、クレームがあった時には、内容、理由、コメントを簡単に記載する方法があります。よく発生するクレームについては、あらかじめ待ち時間、順番、飛込、説明不足といった項目をメモに用意しておき、○をつけられる方法にすれば早く処理できます。

コメント欄に簡単な状況を書き、自分の客観的な意見を添えれば、より分析に貢献できます。クレームを言われなくとも、患者さん同士で嫌な話をしていたり、何も言わずに怒っていた、などといった場合には、これを潜在クレームとして捉え、メモに残すことも有効です。この方法を使えば、慣れれば30秒ほどで記載できるので、昼休みや休憩時間、またちょっとしたミーティングの合間に、5分程度の時間をとれば、毎日のクレームを網羅的に収集できるでしょう。

職場に用意した箱にメモを投げ込んでおけば、のちに集計して役立たせることができます。システムの未成熟、組織対応不行き届き、個人的な対応不足、個人の性格等でクレームは発生します。集めたクレームがどの区分によるのかを分類し、それぞれ、個人レベルでの改善、システム導入や組織レベルでの業務改善等を実施し、最終的にはマニュアルの改訂や教育へと結びつけることが有効です。

最終的には一人ひとりの職員が、それぞれの持ち場で力をつけ、患者さんの役に立ち、行うべきことを迅速に行う。これで、クレームは雲散霧消させることができます。

【お知らせ】

▽書籍のご紹介「サクセスキューブ このフレームワークであなたも必ず成功できる」

<http://www.whitebox.co.jp/success-cube/>

= 成功を「誰にでも再現できるものに」 =

弊社代表 石井友二の最新刊が幻冬舎から発刊されました。本書では、成功の要件に欠かせない 6 つの要件、「思い」×「信念」×「技術」×「人間力」×「コミュニケーション」×「達成感」を、私たちの身近にあるサイコロ（キューブ）の 6 つの面を使って表現することで、誰にでも理解しやすいフレームワーク「サクセスキューブ」として示しています。

一流のビジネスパーソンが無意識に実践している思考法を、“キューブ”を使って理論化した最新刊は、以下の URL から電子書籍でもお求めできます。

<https://www.gentosha.co.jp/book/b11933.html>

▽アジア進出支援

アセアン進出支援協会のご案内

<http://aseanasa.com/>

私たちは香港において、医療介護支援の法人や海外進出支援を行う法人を設立するとともに、海外進出支援のための事業活動を行っています。また現在、直接ベトナムでの事業展開を行うだけでなく、アセアン進出を行うため、一般社団法人アセアン進出支援協会を立ち上げ、アジアに出る人材育成や事業展開のための活動にも取り組んでいます。

人口が減少局面に入り、高齢化が生産年齢人口の減少を伴って進むなかで、外国人材への注目が俄然高まっている現状がありますが、一方では多くの日本人が海外に進出し、日本で培ってきたナレッジをもって、海外での事業展開を行う必要があると強く思っています。グローバル対応やビジネスチャンスを掴むために設立されたアセアン進出支援協会を、皆さまの今後の発展の足掛かりにご活用ください。

<https://www.manabilabo.com/lesson/asean-advance-support-course/>

【編集後記】

7月21日に行われた参議院議員選挙の投票率の低さ（48.8%）が話題になっています。1995年7月に行われた参議院議員選挙の投票率44.5%に次ぐ、史上2番目の低さだったそうですが、当日は強い雨があたり、全国で投票所が858カ所減少したことなど、いくつか要因はあるのでしょう。それでも、今回の選挙は消費税の増税であったり、年金問題、将

来の社会保障費の問題など、議論の争点となる話題はいくつかあったはずですが、せっかく選挙権が18歳以上に引き下げられたのに、今回はその効果は反映されない結果となってしまいました。

時を前後して、香港では逃亡犯条例に反発する人々のデモのニュースが世界を駆け巡りました。徐々に骨抜きにされていく一国二制度に反旗を翻した格好であり、いまだ収束の気配は見えていません。

こうした海外の動きに比べると、私たちはどこか悟った錯覚に陥ったような、またどこか諦めにも似た感覚があるのだとしたら、これから起こる時代の変化に、私たちの世代が責任をもって対応していくことができるのか。

一方で、少子高齢化は生産年齢人口の減少を伴い、もはや国難とまで言われるほどの危機感すらもたれているものの、どこかで、行き過ぎた権利の主張といったものもあるように思えてなりません。

暴力的行為や言動は容認できるものではありませんが、それでも、諦めることなく声を上げ行動する尊さを、隣国の人々の姿から学ぶことが私たちにも多くあるように思っています。

▽ご意見・お問い合わせ

本メールマガジンは自動配信システムを利用して送信しております。そのため送信元のメールアドレスに返信しても届かない場合がございますので、ご意見・お問い合わせ等につきましては、お手数ですが以下のメールアドレスまでご連絡ください。

✉ support@whitebox.co.jp

▽登録解除フォーム

メールマガジン購読解除を希望される方は、下記のフォームから手続きをお願いします

<https://goo.gl/QWL7dE>

▽ホワイトボックス(株)メールマガジン「☆キラリと光る☆ 病院マネジメントのヒント」は毎月15日と月末に発行予定です(該当日が週末の場合は、週明けに発行します)。

発行：ホワイトボックス株式会社 コンサルティング部

HP <http://www.whitebox.co.jp>

〒104-0061 東京都中央区銀座 1-20-11 銀座 120 ビル 7 階

☎：03-6278-8741

*掲載記事の無断掲載を禁じます

Copyright ©ホワイトボックス株式会社 All Rights Reserved.