

# せったん

北摂・丹波支部ニュース

第192号 2023年1月25日

● 発 兵庫県保険医協会北摂・丹波支部  
〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31  
● 行 神戸フコク生命海岸通ビル5階  
TEL078-393-1801 FAX 078-393-1802



謹賀新年

年頭のごあいさつ

## 展望の開ける年に



支部長 中西 透

新年あけましておめでと  
うございます。旧年中は、  
兵庫県保険医協会北摂・丹  
波支部の活動にご理解、ご  
協力いただき感謝申し上げ  
ます。

国内で最初に新型コロナ  
ウイルス感染症の陽性患者  
が発生してから3年が経過  
しました。春にも感染症  
法「第5類」への引き下げ  
の方向が進められています  
が、現在は第8波が猛威を  
ふるい未だに終息の見通し  
はたつていません。医療逼  
迫の状況は依然として続い  
ており、「第5類」に引き  
下げられても医療機関を取  
り巻く厳しい状況は変わら  
ないと思われまます。

また、国外に目を転じれ  
ば、ロシアのウクライナ侵  
略戦争も勃発から1年にな  
ろうとされていますが、泥沼

化の様相を呈し解決の道筋  
は見えてきません。無辜の  
市民や兵士の犠牲者だけが  
増え続けていることは生命  
を守る医療従事者として憂  
慮に堪えません。

このような新型コロナに  
よる患者減やウクライナ情  
勢を要因とした諸物価高騰  
によって医療機関経営は一  
層厳しく、首相の「インフ  
レ率を上回る賃上げ」発言  
など実情を全く理解したも  
のとは思えません。

最後になりますが、今年  
の干支「うさぎ」は前にし  
か進まない(後退しない)  
として縁起が良いとされて  
います。先生方のご協力を  
いただき展望が開ける一年  
にしたいと思います。どう  
ぞよろしくお願いいたしま  
す。

### コロナ禍での接遇

## マスク着用時のポイントなどを学ぶ



講師の松田幸子先生(左上)と相  
手に与える印象について学ぶ参加者

北摂・丹波支部は10月21日、三  
田市総合福祉保健センターにて職  
員接遇研修会「コロナ禍での接遇  
のポイント」を開催し、15人が参加した。  
企業・病院研修等でも活躍してい  
る松田幸子先生が講師を務めた。

松田先生は「人の印象は、視覚  
が55%、聴覚が38%、言語が7%  
と言われ、非言語コミュニケーション  
が93%を占めている。マス  
ク着用によって『表情』の3分の  
2が失われることから、目元の表  
情や声のトーン・大きさ、うなず  
き、あいづちを普段よりも意識し  
て表現すること。マスクやパー  
テーション越しの会話を聞き取り  
やすくするには、1文を短く、間  
をあけて、患者さんのうなずきや  
あいづちの反応を確認しながら伝  
えること」など、コロナ禍での接  
遇のポイントを紹介した。  
また、クレーム対応ではまず不  
快な思いをさせてしまったことを  
しっかりとお詫びし、相手の気持  
ちが収まるまでは「傾聴」と「お  
詫び」を繰り返すなど、クレーム  
対応プロセスを学んだ。  
【裏面に参加者の感想とクレ  
ーム対応のQ&Aを掲載】

兵庫県保険医協会北摂・丹波支部「医療安全管理対策研修会」のご案内

### 防護具の正しい着脱を学ぶ ~ 外来感染対策の問題点をふまえて ~

日時 2月18日(土)午後2時30分~4時30分  
会場 三田市まちづくり協働センター6階・多目的ホール (定員50人)  
参加費 1,000円(受講証発行をします)

お問い合わせは、☎078-393-1801・平井まで

## 参加者の感想から

●笑顔は心がけているつもりでしたが、マスクをつけていると、自分が思っている以上に口角を上げないと、目は笑っているように見えないことがわかりました。会話のポイントとして、「プラス・マイナス・プラス」の順番に変えるだけで相手を受け取る印象が変わることがわかりました。ぜひ実践したいと思います。(医療事務・受付、5年、初参加)

●笑顔、笑声で対応、そして相手と共感する事が大切だと学びました。またコロナ禍では一文を短く、間を開けて相手の理解度が深まる対応をしていかないといけないと感じました。今後表現力を高める努力をしていきたいと思っています。(看護師、20年、初参加)

●ソフトな笑顔は、患者さんの安心にもつながる基本なんだと改めて感じました。忙しくなるとできていないと思います。まずは、毎日、ソフトな笑顔がくせづけできる様に頑張りたいです。あと、どこかしら苦しくて来られている患者さんに対しての言葉遣いなども注意して対応していきたいです。(看護師、6年、初参加)

●歯科助手と受付の仕事を始めたばかりで笑顔を忘れがちになり、ついつい真顔になっていました。お話を聞いて自分のためだけでなく患者さんのためにも笑顔が大切だと感じました。クレーム対応は謝るだけで終わっていましたが、これからはそこに共感、説明も加えていきたいと思っています。(歯科助手・受付、3カ月、初参加)

●具体例を挙げてお話して頂けたので、大変分かりやすく、明日からソフトな表情で対応できるように思います。またクレームにどう対応すればよいかかわからずオドオドしていましたが、これからは落ち着いて出来るように思います。(医療事務・受付、2年7カ月、初参加)

## クレーム対応Q&A

**Q** 思い当たるところのないクレームにどう対応すればよいでしょうか

**A** ①まずは「ご不快な思いをおさせし申し訳ありません」など、謝罪します。

「思い当たるところがない」のに謝るのは納得いかないかもしれませんが、患者さんの思い違いや誤解かもしれません。現に「今怒っている」のは事実で、怒っている人に説明したり質問すると余計腹を立てさせるので、優先順位としては、「気持ちを静めさせる」ことが重要です。「部分謝罪」  
|| 「今不快な思いをしていることへの謝罪」をします。

②患者さんに充分話してもらいます。心の中が不満でいっぱいな時は、他の情報は入る余地がないので、十分不満を言ってもらいます。その際、しっかりと聴いて謝罪のトーンで反応します。謝罪の言葉でなくても謝罪の表情(顔と声)で表現できれば良いです。言うことがなくなるまで繰り返せば、怒りのトーンが収まってきます。

③「思い当たることがない」のであれば、なぜクレームになったのか原因を探らなければいけないので、情報収集(質問)をします。

その際、「何のための質問か」を明確にします。「スタッフを指導いたしますので状況を伺ってもよろしいでしょうか?」「今後このようなことがないようにするために、もう少し詳しく伺ってもよろしいでしょうか?」など。患者さんの勘違いなど、この時点ではつきりわかっているなら③は不要です。

④説明をします。

「思い当たるところがない」のがなぜか、によりますが、例えば、患者さんが誤解している場合はこちらの意図を説明します。その際、言葉遣いには十分気を付けてください。「あなたが誤解している」という言い方だとせっかく収まった怒りが再燃してしまいま

す。「言葉足らずで申し訳ございません」「ご説明不足でした」「こちらの気配りが足りず」など、挟みながら言うとうと良いです。

**Q** クレーム対応は一人ですえ関わったスタッフ全員で対応する方がよいでしょうか。責任者であるDr.に出てもらう方がよいでしょうか

**A** クレームの内容が医学的なことに関わるようであれば、できるだけ早くDr.に対応していただくのが良いです。その際、「診療が終わり次第、ご連絡いたします」など、いつ連絡するか(できれば大体の時間)を明確に伝えてください。もちろん、不快な思いをしたことへの謝罪はし、「大変申し訳ございませんが、専門的なことですので、医師よりご連絡させていただいた方がよろしいかと存じます。」といったことを先に伝えてください。その他のクレームは、段階を追って対応者を変えると良いです。

《第一段階》クレームを言われた人が対応する。きちんと謝れて解決策を提示できたらここで終わる場合も多いです。  
《第二段階》こじれたら他の人に代わる(通常は上司)。そのときには、一般的には最初の担当者は同席しません。後日、気まずいようであればご納得いただいた後で謝罪にのみ顔を出すこともあります。

《第三段階》最終的な責任者が対応します。これ以上になると、弁護士などが担当することになります。

### (共通して)

お答えできるのは、あくまでも「普通の患者さんがクレームを言っている場合」です。別の目的(金銭など)がある場合は、また違った対応になります。ですが、最初からそのようなケースを想定して「普通の患者さん」に対して不適切な対応をしようとして、非常に怒りを買ってこじれてしまいます。まずは前述のような対応をしてみてください。 松田 幸子