

公益社団法人神奈川県病院協会 御中

研修報告書

株式会社日本教育クリエイト

【講師所感】 研修日程：2025年 2月 14日（金） 担当講師：森 敦子

1、受講者の特徴と傾向

■達成状況

・カスタマーハラスメントの理解とクレーム対応の重要性

医療機関におけるカスタマーハラスメントの定義や具体的な事例についてお伝えした。クレームやハラスメントによって病院の評判を下げてしまうだけでなく、職員のストレスを増大させ、退職の原因にもなり得る。特に、経験の少ない若手職員ほど影響を受けやすい傾向がある。病院職員を守るためには、病院毎にハラスメント防止指針や対策マニュアルを策定し、具体的な対応策を明確にする必要がある。受講者からは「どのようにマニュアルを作成すればよいか」といった質問も寄せられた。

・クレーム理解

クレームは、患者の高い承認欲求に加え、医療や医療人への過度な期待が原因で発生することが多い。1つの不満だけで直ぐにクレームになる事は少ないが、「不便」「不安」「不親切」など小さな不満が積み重なることで、重大なクレームへと発展するケースがある。病院管理者、または管理に携わる方々には、不便、不安といった院内の「不」から始まる言葉や状況を探し出して、適切な対策を講じる必要があることをお伝えした。

・一般クレーム対応

クレーム対応の基本的な手順を説明した後、事例に基づいて適切な言葉を考える演習を実施し、その後、ペアで実践練習を行った。謝罪の際には、相手に対して深く5秒以上頭を1回下げることによって誠意が伝わることを指導した。実践練習では、ペコペコと何度も頭を下げるペアが多かった。クレームの対応時には、「病院の 代表として対応している」という意識を事を持つことが重要であることを強調した。

また、クレームを受けやすいのは比較的経験の浅い職員であるため、院内で統一した対応マニュアルを作成し、全員が共通認識を持つことが望ましい。

・カスタマーハラスメントの対策

まず、カスタマーハラスメントは犯罪行為に該当する場合もあることを認識すべきである。受講者の多くは病院の事務長クラスの職員であったが、病院として明確な方針を定め、職員を守る体制を構築することが不可欠であると説明した。「悪質クレームに、どう返す」では、具合的な事例を交えながら使うべき文言を解説した後、ペアで実践練習を行った。受講者は真剣に取り組んでおり、院内でも「対応文言」を共有していただきたい。

■ 優れている点

・熱心な受講態度

受講態度が意欲的であり、クレーム対応に対して深く考え、真剣に取り組んでいた。ワークにも積極的に参加し、空き時間にはペア同士で情報交換を行う様子も見られた。

■ 気になる点

・一部の受講者から「病院管理者には、診察中は現場の状況を把握するのが難しい」と声が挙がった。特に、若手の医師がクレーム対応に苦慮している現状について悩んでいるようだった。
教育が直ぐにできないようであれば、まずはポスターなど掲示物を活用して患者側にも注意喚起を行う方法が有効であると考えられる。
その上で、ハラスメントの被害を受けやすい若手医師や看護師に対しては、迅速に対応策を講じる必要がある。

2、課題提案

ハラスメントのきっかけとなるクレームを未然に防ぐための対策を、早急に講じる必要がある。またクレームの多くは、最初の問い合わせ時の不適切な対応が原因で発生している。

そのため、職員の再教育を行い、病院に特化した「基本のメディカルマナー研修」を院内で実施することが最も効果的である。

これは、クレームを防ぐためだけではなく、何よりも大切な職員を守るために必要な対策である。

本研修では、クレームとハラスメント発生後の対応について学んだが、根本的な解決のためには事前の対策が不可欠である。

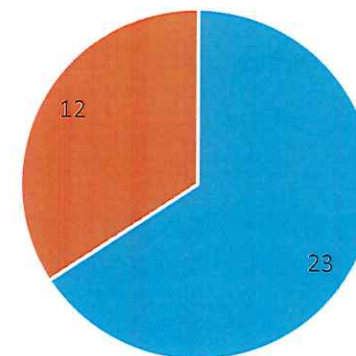
受講者アンケート 報告書

研修アンケート集計結果

Q1 仕事にすぐ活かせるイメージができたか

5.よくできた	23
4.できた	12
3.どちらでもない	0
2.あまりできなかった	0
1.できなかった	0

Q1仕事にすぐいかせるイメージができたか？

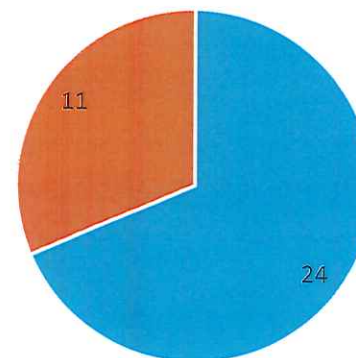


■ よくできた ■ できた ■ どちらでもない ■ あまりできなかった ■ できなかった

Q2 全体を通して研修は参考になりましたか。

5.とても参考になった	24
4.参考になった	11
3.どちらでもない	0
2.あまり参考にならなかった	0
1.参考にならなかった	0

Q2 全体を通して研修は参考になりましたか



■ とても参考になった ■ 参考になった ■ どちらでもない
■ あまり参考にならなかった ■ 参考にならなかった

Q3 参考になった点

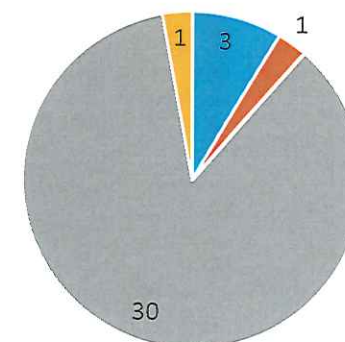
- ・具体的場面想定が現場でも経験している内容に近かった
- ・親身になって、対応する姿勢を見せ、何とかしようという所を見せて対応する
- ・不を探すことを院内に周知していきたいと思います。
- ・言葉遣い不を取り除いていく事
- ・実際の対応時に参考になった。外来スタッフと共有したいものだった。
- ・明日から出来ること
- ・言葉の使い方
- ・使用例の言葉を掲載いたいた点
- ・具体的なやりとり例法的根拠の資料
- ・毅然とした態度で先ずは謝罪すること、ある意味演者にならないとダメであること。法律の観点
- ・クレーム対応に必要な言葉やフレーズが具体的で参考になった。
- ・具体的な言葉遣いを教えてもらったので、実践しやすいと思った。事例を通してイメージがしやすかった
- ・クレームとハラスメントの違いが分かりやすかった
- ・まずは深く謝罪 でも決してペコペコしない
- ・現場ですぐ使える文言など
- ・どのような言葉を使い対応すれば、相手の方に更なる不快な思いなどをさせないで良いのか、普段の自分の考えが明確になってきました。
- ・説明文が添えられて明日でも実践できそうと思った
- ・クレーム対応の文言など
- ・丁寧な言葉遣いや態度についてがとても参考になった
- ・すぐに使える内容で為になりました。

- ・「不」を無くしていく努力
- ・クレームへの返答の仕方が分からなかったが返し方の例など学ぶことが出来た
- ・文言等が実践的だった。
- ・こちらに非が無いとしてもまずは心を込めて謝罪することの大切さ。それがクレームで済むかカサハラまで行ってしまうかの分かれ道のような気がした。
- ・具体的な対応方法、ことばを知ることができすぐに活用ができる
- ・初めのお詫びの仕方、覚えておくフレーズ、など
- ・ロールプレイをしてみて対応の難しさが実感できた。
- ・クレームの判断基準
- ・対応時の姿勢、目線の合わせ方、枕言葉使い

Q4 研修の時間はいかがでしたか。

5.とても長い	3
4.長い	1
3.ちょうどいい	30
2.短い	1
1.とても短い	0

Q4 研修の時間はいかがでしたか。

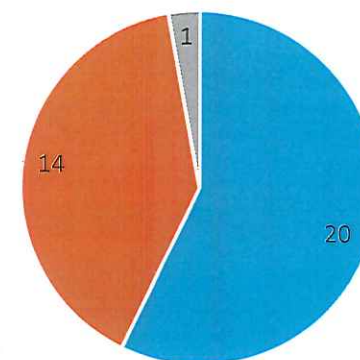


■ 5.とても長い ■ 4.長い ■ 3.ちょうどいい ■ 2.短い ■ 1.とても短い

Q5 資料はわかりやすいものでしたか

5.大変わかりやすかった	20
4.わかりやすかった	14
3.普通	1
2.よくわからなかった	0
1.悪かった	0

Q5 資料はわかりやすいものでしたか

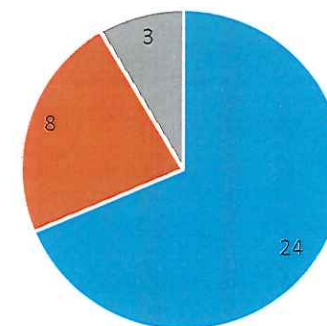


■ 5.大変わかりやすかった ■ 4.わかりやすかった ■ 3.普通 ■ 2.よくわからなかった ■ 1.悪かった

Q6 講師の説明はいかがでしたか

5.大変良かった	24
4.よかった	8
3.ふつう	3
2.よくなかった	0
1.悪かった	0

Q6 講師の説明はいかがでしたか



■ 5.大変良かった ■ 4.よかった ■ 3.ふつう ■ 2.よくなかった ■ 1.悪かった

Q7 本日の講師について感想をご記入ください。

- ・わかりやすく、説明しいと思います
- ・とても聞きやすく勉強になりました。
- ・わかりやすかったです。ご自身のご経験のお話も興味深かったです
- ・とてもわかりやすく、具体例もあり勉強になりました。
- ・言葉づかいがわかりやすかった。
- ・貴重な研修ありがとうございました。患者ファーストと言われる医療機関では患者の要求を受け入れようとする姿勢が強く感じます。その中で職員が疲弊してしまわないようにぜひ周知していきたいと思います。
- ・聞き取りやすい言葉でした。
- ・わかりやすい説明でした
- ・話がわかりやすく現場でのイメージが浮かんでくる。

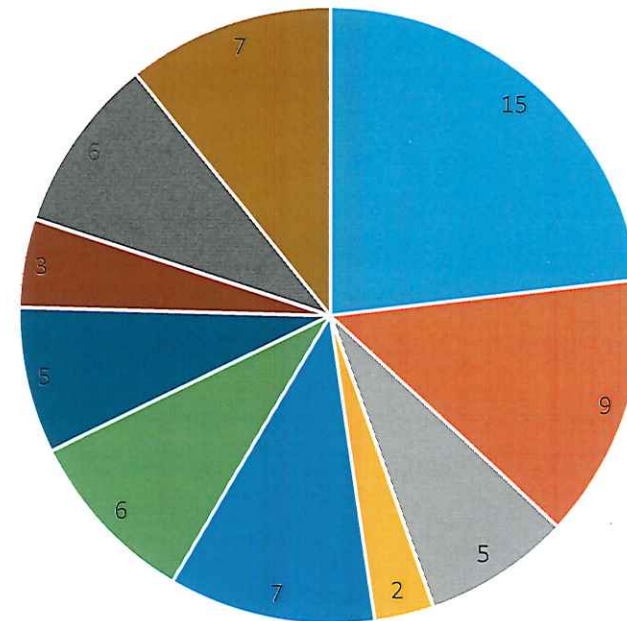
- ・わかりやすい説明と例文で説明をして頂いたので実践しやすいと思った
- ・明瞭で時間が短く感じた
- ・具体的に言っていただき解りやすかったです。
- ・テンポも良く、2 時間あっという間でした。ありがとうございました。
- ・話もわかりやすく、楽しかったです
- ・聴き取りやすくて良かった。
- ・具体的な言葉が多く示されていて良かった。またロープレを体験させてもらえるのも良かった。
- ・大変わかりやすいお話しでした
- ・わかりやすい説明だった。
- ・CAの経験談は印象に残った
- ・話が聞き取りやすく、分かりやすく、とても良かったです。

Q8 本日の研修全体の感想をご記入ください。
また、実際の業務に活かしたいと思った内容もあればご記入ください。

- ・取り組む内容がよくわかりました
- ・ぜひ院内に周知していきたいと思います。
- ・とても参考になりました
- ・参考になりました
- ・マニュアルを作成して欲しい。長年上司にお願いしていることでした。
- ・大変、貴重な時間でした明日から生かしていきたいです
- ・とても勉強になった。受けてよかった。
- ・大変勉強になりました。
- ・明日から、使える内容で参加して良かったです。
- ・マニュアル作成の話がありましたが、ベースとなるものを、是非病院協会で作成いただけると助かります。
- ・参考になった。丁寧な言葉遣いを学べたので、資料を見て練習しようと思います
- ・実践的な内容で良かったです。
- ・素晴らしい研修でした。
- ・病院幹部、各セクションで共有させていただきます。
- ・今後も、同様の研修を続けて欲しい。
- ・ロールプレイはもう少し時間があっても良かったのでは
- ・具体的な対処方法やマニュアルの確認など参考に対応していきたい。

Q9 今後の研修に取り入れてほしい項目として、興味のある研修内容がありますか？（複数回答可）

a. 接客研修	15
b. 組織内コミュニケーション	9
c. リーダーシップ	5
d. 実践ロールプレイ	2
e. ご家族対応	7
f. クレーム対応	6
g. 後輩指導・育成のコツ	5
h. 新入職員向け	3
i. 中堅職員向け	6
j. 管理職向け	7



- a. 接客研修
- b. 組織内コミュニケーション
- c. リーダーシップ
- d. 実践ロールプレイ
- e. ご家族対応
- f. クレーム対応
- g. 後輩指導・育成のコツ
- h. 新入職員向け
- i. 中堅職員向け
- j. 管理職向け