

# 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

# 1、受講者の特徴と傾向

## ■ 達成状況

### ・情報共有

クレーム対応は得意な人に任せるのではなく、病院の全職員が対応出来るのが理想である。研修内容を持ち帰り全職員が対応出来るよう情報共有していただきたいと、研修冒頭にお伝えした。

受講者はメモを取りながら講師の話真剣な眼差しで傾聴しており、クレーム対応に対する関心は大変強いと見受けられた。

### ・医療現場の現状

医療現場の現状及び「24年度から始まる医師の働き方改革」で起こり得るクレーム等、病院の危機管理について考えていただいた。また、病院でのよくあるクレーム例を紹介した。

クレームの殆どが「人」に対するものであることから、ビジネスマナーの習得の必要性も気付いていただけたと考えられる。

### ・クレーム理解

クレームが起こる原因とサイレントクレマーによるSNSへの書き込みについてお伝えした。病院もレピュテーションリスクを真剣に考える時代であることも合わせてお伝えしたところ、多くの受講者が何度も大きく頷いていた。

### ・一般クレーム対応

一般クレーム対応手順をお伝えした。事例研究については文言を考えていただいた後、ペアで実践練習していただき、一組だけ前方で発表もしていただいた。

謝罪する際に、ペコペコ何度も頭を下げてしまう受講者が多くいた。頭を下げるとは、頭を相手に差し出すことである。特に謝罪は深く長めに頭を差し出すことで、相手に申し訳ない気持ちを伝えていただきたい。

その後、事例①②に対しても具体的に文言を考えていただいた。よくある事例である為、職場でも使っていただきたいと思料する。

### ・こじれたクレームの引き継ぎの仕方

引き継ぐ際の注意事項と報告の仕方について考えていただいた。受講者は病院の事務長クラスの方が多かったようだが、クレームを引き継ぐことが多いと仰っていた。

事情がわからないままで引き継がれることがあり、クレーム解決には時間を要することが多いとのことだった。報告の仕方も各病院で共有いただきたい。

## ■ 優れている点

### ・熱心な受講態度

一般職員を対象にしたクレーム対応研修に比べて受講態度が熱心であり、クレーム対応に対して真剣に考えておいでになる様子が垣間見えた。ワークも真剣に取り組んでいた。

## ■ 気になる点

### ・研修時間

受講者に関しては特に気になる点は見当たらないが、研修時間がもう少しあればロールプレイングや意見共有に時間をかけられたと考えられる。研修での意見共有は、愚痴などではなく建設的な意見が出やすいので有益である。

研修後は、個人的に質問をなさる受講者が多くいた。良い質問も多くあったので受講者全員で共有する時間がなかったのは残念であった。

(研修後の主な質問について)

医師を中心に接遇研修マナーを取り入れたいが、受けたがらない医師に受講させる為にはどうすれば良いか。

⇒24年度から始まる医者働き方改革の準備として、受講を促すのが良いとお伝えした。また、忙しい医師・看護師には、病院規模によって変わるが1時間研修を4回から8回実施し空いている時間に受講必須・何度でも受講可能である等「基本のメディカルマナー受講週間」を設けることをお勧めした。

訪問介護の為、電話でのクレームを受けることが多いが電話でのクレーム対応は、対面と同じかどうか知りたい。

⇒基本的に同じだが、傾聴していることを伝える為に「声のトーン、相槌や要約する等の傾聴スキル」と「正しい敬語やクッション言葉のマナースキル」の習得が重要であることをお伝えした。

また、怒りとは第二次感情であるのでクレームの原因をよく考えていただくことも肝要である。

## 2、課題提案

クレームは経験の浅い職員が第一次対応者になることが多いので、病院に戻り全職員にクレーム対応手順を伝えることを期待する。また、そもそもクレームを受けない病院組織を作るために病院に特化した「基本のメディカルマナー研修」を各病院単位で受講するのが、最も効果的であると思料する。

患者さんが職員の対応でイライラすることがなく「安心して病気を治せる環境を整えること」は、病院管理者の重要な役割であると考えられる。

# 受講者アンケート 報告書

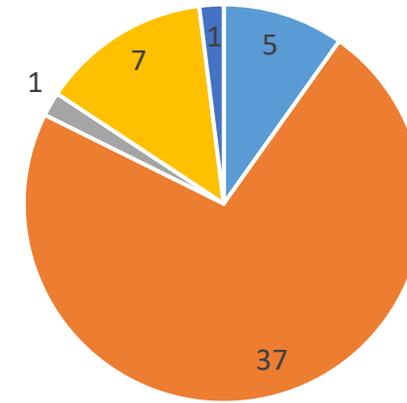
---

# 研修アンケート集計結果

## Q1 所属施設の経営主体をお選びください

独法・県・市	5
医療法人	37
学校法人	1
その他法人	7
個人	1

Q1 所属施設の経営主体をお選びください



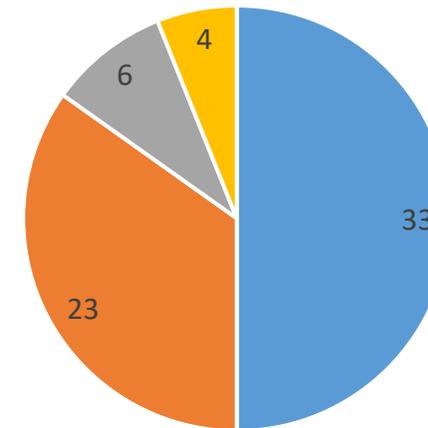
■ 独法・県・市 ■ 医療法人 ■ 学校法人 ■ その他法人 ■ 個人

Q2 所属施設の経営形態をお選びください(複数回答可)

## Q2 所属施設の経営形態をお選びください(複数回答可)

一般病棟で運営している	33
療養病床・介護療養型医療施設等を運営している。	23
主として精神科・神経科を標榜している。	6
老健・特養・介護保険サービス等を運営している。	4
その他	4

※その他 医業経営コンサルタント協会所属・外来・回復期



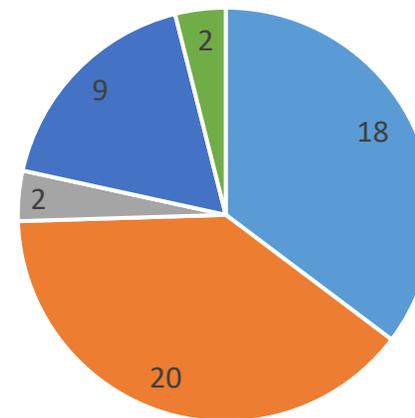
■ 一般病棟で運営している ■ 療養病床・介護療養型医療施設等を運営している。  
 ■ 主として精神科・神経科を標榜している。 ■ 老健・特養・介護保険サービス等を運営している。  
 ■ その他

Q3 あなたの職種についてお選びください。

### Q3 あなたの職種についてお選びください。

事務管理職	18
事務一般職	20
相談員	2
医師	0
看護師	9
その他	2

※その他 コンサルタント事務所経営1名・営業1名

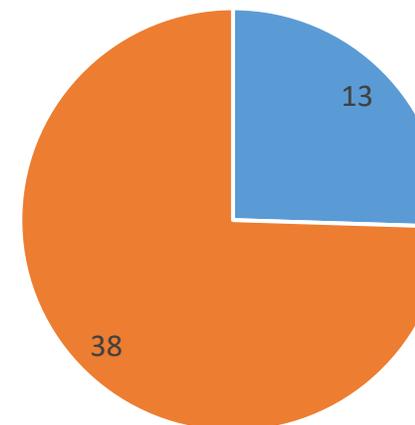


■ 事務管理職 ■ 事務一般職 ■ 相談員 ■ 医師 ■ 看護師 ■ その他

Q4 今までに事務長部会の主催する研修会に参加したことがありますか。

### Q4 今までに事務長部会の主催する研修会に参加したことがありますか。

ある	13
ない	38



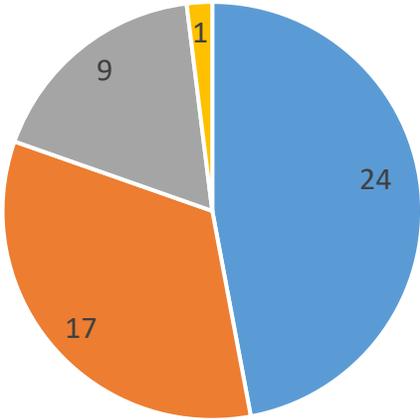
■ ある ■ ない  
日本教育クリエイティブ co, LTD All Right Reserved

Q5 今回の研修会に参加した動機は何ですか。

### Q5 今回の研修会に参加した動機は何ですか。

プログラムを見て興味があった	24
業務上必要があった	17
病院の方針として	9
その他	1

※その他 病院の担当者から

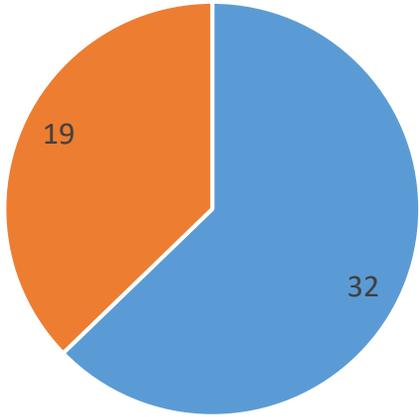


- プログラムを見て興味があった
- 業務上必要があった
- 病院の方針として
- その他

### Q6 仕事にすぐ活かせるイメージができたか

5.よくできた	32
4.できた	19
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

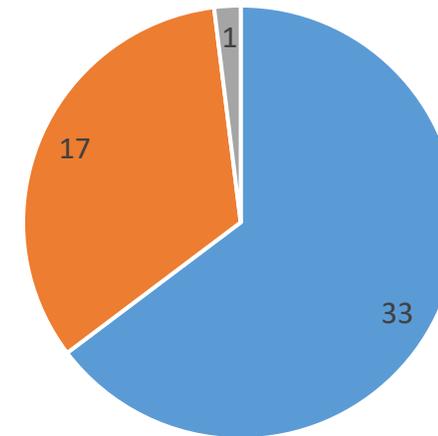
Q1仕事にすぐ活かせるイメージができたか？



- 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

## Q7 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	33
4.参考になった	17
3.どちらでもない	1
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



■ 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

## Q8 参考になった点

- ・初動が大事
- ・院内研修に使わせていただきます。
- ・患者様の気持ちによりそう、まずは深く謝罪
- ・対応方法全般。クレームの4分類。
- ・謝罪と非を認めることの違い。まずはしっかりと謝罪することで、相手の怒りを鎮めることにつながる
- ・現場ですぐに活かせる内容であった
- ・クレーム対応方法
- ・言い回しが参考になった
- ・患者窓口の後ろで仕事を行っており、患者対応の業務もあることから、今回の研修はとても参考になった

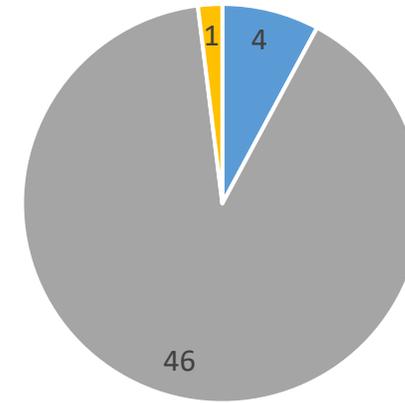
- ・一般職員に受講させたい
- ・クレーム対応の基本が学べた。
- ・お詫びにあたっては、ペコペコせず、堂々と振るまうことが大事。
- ・初期対応。二次対応。その人の為に動く対応誠意をまず見せることなど
- ・頭を深くさげて差し出す
- ・対応の流れがあるので、職員も理解しやすく思う。
- ・ロールプレイや事例検討
- ・クレーム対応の初期対応について
- ・対応の流れが理解出来ました。
- ・病院全体で同じ対応をしていく事が大事だと思いました。
- ・患者様の立場を考える。真摯に対応すること。
- ・すぐに謝ってしまうので、深くお詫びをする！行動に移したいと思います。
- ・クレームの対応手順が参考になりました。
- ・対応方法のコツ
- ・クレーム対応の流れが理解できた。
- ・クレームが起きる前に関係を築く。クレーム対応の基本的な流れを簡潔にまとめていただけたのでわかりやすかったですし、覚えやすいと思います。
- ・謝罪のポイントなど
- ・謝ることは勇気がいる。医療者だからといって上目線ではいけない
- ・実例参考になりました
- ・クレームが起きてしまう業界の現状についてや、クレーム対応の基本を細かく説明していただけた事。
- ・患者様の話しをよく聞くこと。

- まずは、謝罪し患者様の言っていることを傾聴することが、大切で最後は何ができるか？対応案を提案する
- 対応の仕方と、職員への報告の仕方を学べた。
- 2次対応の報告内容の徹底。
- クレームの対応の仕方
- 現場スタッフがすぐに活用できる内容だったのでスタッフに周知していきたい。二次対応の方法をもう少し詳しく知りたかった。二次対応も病院の決まりを説明するだけでは、納得してもらえないことが、多い。二次対応でもまとまらないことがあるので難しいです。
- 業務上、クレーム処理をすることがありましたが、自分のやり方が相応なのか不安でした。今回のクレーム研修で謝罪の仕方や具体的な言い回しを伺う事が出来て今後のクレーム対応に役立てていきたいと思いました。
- ロールプレイや例示があり分かりやすかった。
- クレーム対応の流れ、順序、大切にすべきこと
- 具体的な対応の仕方、部下指導にもすぐに使えるなど、とても勉強になったまた、二人ペアでの模擬対応も良かった。

## Q9 研修の時間はいかがでしたか。

5.とても長い	4
4.長い	0
3.ちょうどいい	46
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。

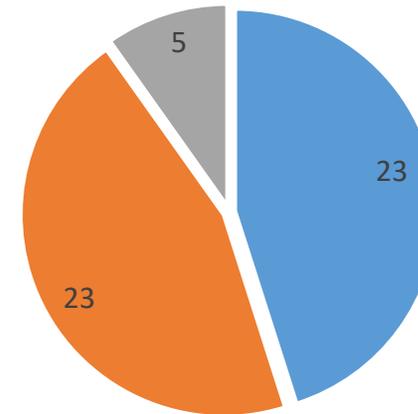


■ 5.とても長い ■ 4.長い ■ 3.ちょうどいい ■ 2.短い ■ 1.とても短い

## Q10 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	23
4.わかりやすかった	23
3.普通	5
2.よくわからなかった	0
1.悪かった	0

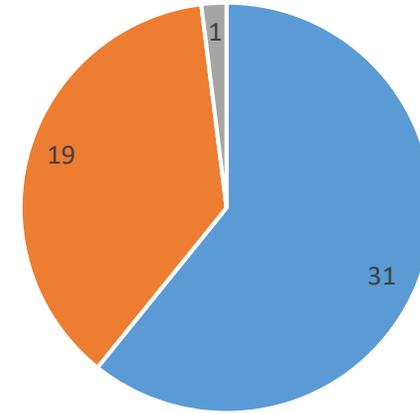
## Q5 資料はわかりやすいものでしたか



■ 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

## Q11 講師の説明はいかがでしたか

5.大変良かった	31
4.よかった	19
3.ふつう	1
2.よくなかった	0
1.悪かった	0



■ 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

## Q12 本日の講師について感想をご記入ください。

- ・とても分かりやすく参考になりました。
- ・非常にわかりやすかったです。
- ・楽しかったです！ありがとうございます
- ・とてもわかりやすく丁寧な説明でした
- ・わかりやすく話してくれて良かったです。
- ・とても分かりやすい講義でした。
- ・簡潔的にまとめられとても理解しやすい内容になっていた
- ・わかりやすかった
- ・医療業界の方ではないので一般的なクレーム、接遇のお話だけで少し残念でした。もっと悪質クレーム特殊クレームの病院としての対応を聞きたかったです。

- ・実例を織り交ぜるながらお話しが聞けたので参考になった
- ・話し方や振る舞いなど、大変参考になりました
- ・言葉の説明のみでなく、お辞儀の仕方を実際に行って頂きわかりやすかったです。
- ・参考になりました。
- ・事例や先生の体験などお話ししてくださり分かりやすかった
- ・聞き取りやすく。とてもわかりやすかったです。
- ・わかりやすい説明でした
- ・簡潔明瞭にご説明をいただき理解しやすかったです。
- ・聞きやすい話し方で、理解が進んだ
- ・ペコペコお辞儀しない、頭は差し出す意味が理解できた。事例を交えとてもわかりやすい講義内容だった。自施設内でも研修してほしい。
- ・とても頭の下げ方がきれいだったです。わかりやすく研修を受けることができました。ありがとうございました。
- ・経験に基づく説明と感じた
- ・明るくて綺麗な人
- ・話しが聞き取りやすい
- ・聴き取りやすい話し方でした。また、分かりやすく自身の経験を踏まえて説明してくださって参考になりました。
- ・現状、クレーム対応に、どのように職員間で気をつけていかなければならないか、課題であったため、早速共有出来るようまとめたいと思います。
- ・説明が分かりやすく理解しやすかったです。
- ・クレームの経験に基づいていた。
- ・ゆっくり説明してくれてわかりやすかった
- ・滑舌よく分かりやすくて良かった。

- ・大変わかりやすい説明をしていただき、自院の状況と照らし合わせながら考えることができました
- ・わかりやすい説明で、ハキハキと説明されていて、実践で経験されたことを講義されているイメージでした。
- ・所作がとても細かく、丁寧な説明だった。また、お辞儀も素晴らしく、真摯な対応されているという印象をもった。とてもわかりやすくよかったです。

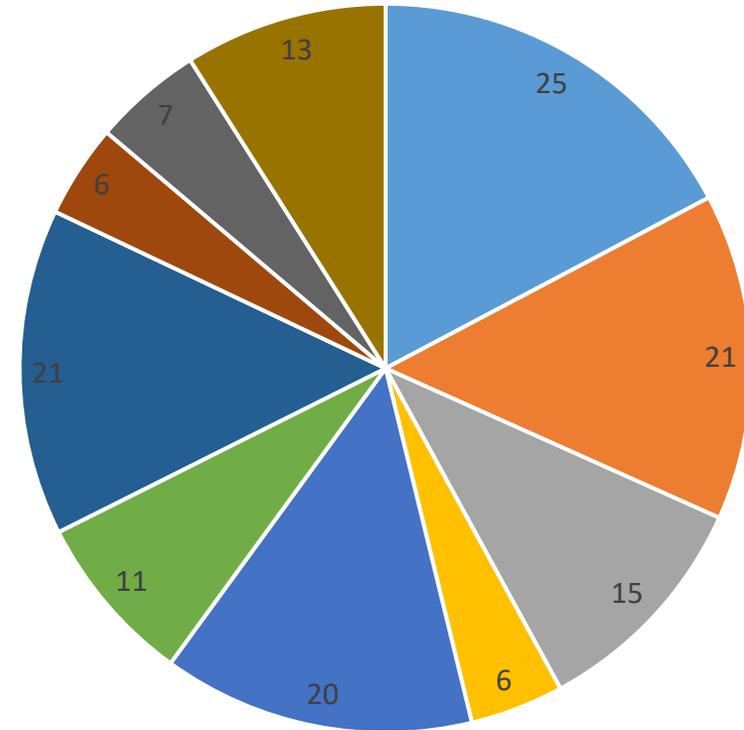
**Q13 本日の研修全体の感想をご記入ください。  
また、実際の業務に活かしたいと思った内容があればご記入ください。**

- ・勉強になりました。
- ・面白かったです。参考にします
- ・内容も時間も良かったです
- ・クレーム対応に関する研修は数少なく、とても貴重な時間となった。
- ・時間的にも内容的にも良かった。
- ・クレーム対応はしたくないと思っていましたが、傾聴して寄り添うことを意識していれば対応できるかも知れないと思えた
- ・多くの参加者がいらっしゃり、良かったと思います
- ・初めての研修参加でしたが、たいへんわかりやすく明日から実戦できる内容でした。ありがとうございました。
- ・同じ職場のスタッフに、伝えたい。
- ・本日の研修を他のスタッフにも伝えていきたいと思いました。
- ・たくさんの病院の方々が参加されていて驚きました。
- ・クレームは起こらないのが1番ですが、中々難しいことです。相手の気持ちになり心の込めたお詫び、提案を出来るよう皆に伝えていきたいです
- ・現場でも活用できるような部署ないで、資料を共有します。
- ・よくまとまっていた。
- ・資料や事例をもとに自施設に持ち帰り伝達していきたい。
- ・相手の立場になり対応することが大切と感じました
- ・病院スタッフ全員に向けた研修をして欲しいと思いました。
- ・今後の参加として活かしていきたい
- ・楽しかった。謝る練習をみんなですしていきます

- ・明日から役に立つ研修でした
- ・避けては通らないクレーム対応、今回の研修の内容をまとめ、是非当院のマニュアルの参考にしたい。
- ・大変勉強になりました。
- ・クレームの流れが分かり易い。
- ・病院で研修を開催してもらいたいです
- ・事例に沿っていてとても分かりやすかったです。
- ・現地での集合研修の方がWEB研修よりも臨場感や緊張感があって良かった。
- ・明日からでもすぐに実践できる内容であった。実際に今まで行っていた対応を振り返ることができた。
- ・このような研修は今後も多く実施して欲しい。
- ・資料もちょうどよく、司会進行もよかった。1時間30分の講義であったが、短く感じた。当初、7階から2階は変更になったことは大変スムーズに帰りやすくなり、良かった。スタッフの対応も良かった。
- ・接遇の基本を改めて振り返ることが出来ました。

## Q14 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	25
b. 組織内コミュニケーション	21
c. リーダーシップ	15
d. 実践ロールプレイ	6
e. 患者様対応	20
f. クレーム対応	11
g. 後輩指導・育成のコツ	21
h. 新入職員向け	6
i. 中堅職員向け	7
j. 管理職向け	13



- 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. 患者様対応
- 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