

クレームは患者さんの心そのもの

……「どれぐらい待つのか？」に隠れている危険

歯科医院内で日常的に起こっているドラマから、歯科医院の問題を考えてみましょう。問題を改善点としてとらえて、歯科医院の体制をみんなで作っていきます。できることは、日々の改善。最後に、自分でできる対応チェックポイントをつけています。チャレンジしてみてください。

ある歯科医院での出来事

患者さんが何人が待合室で待っています。ある患者さんは現在10分待ち。別の患者さんもチラチラと時計を見ている。「あと、どれぐらいで順番が回ってくるの?」「もう少しお待ちください。先ほど痛みの強い方が来られまして処置に時間がかかっているようでございます。申し訳ありません」「そう、ならもうちょっと待とうか……」「よろしく願いいたします」

その後、すべての患者さんが診療室に入ったのは更に10分後でした。中に入っても、院長は何も言いません。患者さんも先生に何も言いません。しかし、診療が終わり、受付では「いつも待たされて困るんだよね」と言って帰られました。

(……患者さんの言うとおりよね。急患の患者さんが来られたら、すぐに入れてと院長は言うけど、そのせいで予約の患者さんが待ってしまうのよ。予約じゃなくても、「痛みがある」と言ってごり押ししたほうがすぐに診てもらえるなんて、予約の患者さんが不満を言うのも当然よね。)

受付がつぶやいています。

クレームの“見える化”を

「ある歯科医院での出来事」を読んでみて、みなさんの歯科医院で思い当たることはありませんか? 予約制なのに予約の時間に治療が始まる体制になっていないことはありませんか?

患者さんに「いつも待たされて困るんだよね」と言われても、毎日言われ続けているとピンと来ないかもしれません。「またなのよ、あの患者さん……」というスタッフ間での愚痴で終わっているかもしれませんね。しかし、これはれっきとした患者さんからのクレームです。気がついた人が、スタッフ全員に報告したほうがよいことです。

クレームを受けた場合、スタッフが一斉に知り、その原因を探り、解決策を練り、今後の対応を練る仕組みが必要です。そうしないと、いつまで経っても患者さんからの不満は消えません。

多くの歯科医院が乱立している時代です。「あそこは患者を平気で待たせて、院長から一言もない」という口コミは、患者さんを失う十分な理由となります。患者さんがクレームを言ってくれば対策を立てるチャンスがありますが、一言もなしに無断キャンセルされてもおかしくありません。キャンセルが増えて「今日は楽だったわね」では、じりじりと患者さんは減ってしまいます。

患者数、キャンセル数をしっかりと把握して、一つひとつのトラブルを解決していかなければ、治療そのものだけでなく“あそこは感じが悪い”という漠然とした理由で、患者さんからの信頼を失います。従って、クレームを問題点としてスタッフ全員が視える体制にする必要があります。

院長へのクレーム報告

さて、最大の難関は、院長への報告です。

(悪い例)「院長、うちはいつも予約時間が守られていません。院長がすぐに急患を入れると言うからです。今日も患者さんが不満を言っていました。最近はみなさんから待ち時間が長いと言われます。どうかしてください！」

このような言い方をすると、どのようなことが起こるでしょうか。院長としてもケンカ腰に言われると、少しムッとするはず。 「急患を待たせるわけにはいかんだろ！」となれば売り言葉に買い言葉、本当に喧嘩になってしまいます。

それでは、どのような言い方をすればよいのでしょうか。まずは「主観、客観的見解、原因、提案」(図1)を心がけてみてください。

(よい例)「院長、〇〇さんを20分お待たせして、いつも遅いというクレームを本日いただきました。その場では私のほうでお詫びを申し上げました。本日は急患の患者さんをお受けしたためですが、予約患者さんが時間どおりに診察室に入っていた



だけたのは全体の45%で、平均〇分待ちの状態でした。どうも予約制のシステムが機能していない状態です。

院長、患者さんにご迷惑をおかけしないために、ご提案したいことが2つございます。1つ目は急患の対応についての基本方針を立てていただけないでしょうか。2つ目は、スタッフがどのように注意をすれば予約時間が守れるのかを話し合う時間を頂戴したいのですが、いかがでしょうか」

もっとよい言い方があるかもしれませんが、一例として参考にしてください。クレームを受けたときには不満を述べるのではなく、問題点がわかる報告、改善できるための提案をちょっと意識して、チャレンジしてみましょう。



図1 院長にお願いするときの流れ

表1 クレームの対応、チームでできているかのチェック表

	チェック項目	チェック
1	いつも患者さんから言われたことを話題にしている	
2	患者さんに言われたことを書いて、みんなが見える状態にしている	
3	患者さんのクレームを院長に伝えている	
4	対応したことをみんなに伝えている	
5	急患が来たときに、どのように受付で対応するかが決まっている	
6	急患が来たときに、どのような処置にするかが決まっている	
7	みんなが決めたことを文書化している	