

お見舞いの考え方と注意点

クレームに対するお見舞いは一般的なお見舞いとは別物であると認識すべきです。その大きな違いは見舞いを受けるかどうかを利用者が決めるという点です。本会への相談でも「会いたくない」とか「落ち着いて話せる状況じゃない」といった理由で拒否される利用者も多く見受けられます。

○事前の準備

利用者が独居の女性で異性による訪問や家族に知られたくないと考えている場合には、自宅訪問以外のお見舞いの手段を考えることが必要です。

訪問する場合には見舞金は用意せず、簡単な手土産を持参することをお勧めします。本来、見舞金は利害関係のない親類や知人に対し善意として渡すものです。施術者が誠意と思って渡しても、その後の交渉を円滑に進められる保障がないばかりか、後になって根拠のない請求を受ける恐れを生みかねません。誠意は賠償問題が解決した後にみせる方が有効でしょう。

○店舗責任者等が窓口の場合

複数のスタッフがあり、店舗責任者等の当該担当以外の人がクレーム窓口になる場合では、お見舞いの連絡を取るときに「担当した者を同行させ、お詫びさせたいのですが」とその可否を尋ね、許可が出たら同行させます。確認がとれなかった場合は同行させず、その際に本人が来ないことについて問われたときには、「今回は確認できませんでしたので、同行させませんでした」と説明し、時期をみて訪問することを約束します。

ただ、利用者が主張する症状が施術との因果関係はないと考えられる場合は、最初から担当者を同行させることは控え、因果関係が確認できた後に改めて検討しましょう。

○利用者が入院されている場合

入院されている際はどんな部屋を利用しているか確認します。大部屋なのか個室なのかです。個室は治療費のほかに室料差額（実費）が掛かり差額は1日2万円以上することもあり、1カ月の入院で100万円近い費用を要したケースもあります。保険に加入していたとしても、自己都合による個室利用とみなされた場合には、その差額は保険金対象とならない恐れがありますし、保険に加入していなければ請求額が膨らむ要因となります。

お見舞いの際に個室利用が確認された時にはまずは理由を聞き、自己都合による理由であれば大部屋への転室をお願いするか、室料差額はお支払いできないことを伝えておきましょう。退院後に室料差額の取扱いについて申し出ても「何でお見舞いに来たときに言わないの!」とお叱りを受け、交渉を難航させる要因になってしまいます。

◆ ◆ ◆
お見舞いの時に当日の施術内容を説明する際、「いつもと同じ施術をした」「他の利用者と同じように施術をした」などと説明すると「いつ事故が起きてもおかしくないことをしている」などと揚げ足を取られかねませんので、「施術は利用者の状態を確認しながら慎重に行いました」とお話しされた方が良いと思われます。

◆ ◆ ◆
本会ではご相談までの経緯や利用者の背景をお聞きした上で、対処方法や注意点を提案するサポートを行っております。

/// POINT

クレーム対応におけるお見舞いでは、利用者を支える方の存在や発症から現在までの症状の経過、今後の治療予定を確認することに心がけましょう。

/// NEWS

・施術トラブル/クレーム 対応無料電話相談・JHANEWSの発行・会員保障制度など
ご希望の方には病氣やケガで働けない時の支えとして所得補償保険を提供しています（別途保険料が必要）

国家資格者
会員種別
正会員A 準会員

すべての治療家、施術家に
安心・安全を提供します

入会金無料

民間施術者
会員種別
正会員B

【ご不明な点・詳細につきましては、お気軽にお問い合わせ下さい】



一般社団法人 日本治療協会

Japan Healing Association

URL: <http://www.jha-shugi.jp> E-mail: info@jha-shugi.jp

© JHANEWSのバックナンバーはホームページでご覧いただけます ©

TEL: 03 (5289) 8171

FAX: 03 (5289) 8173

受付: 10:00 ~ 18:00 (平日)

受付: 24時間年中無休

本部 〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-8
事務局 〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 2-1