

## クレーム・責任者だせ！

### 【クレーム実例】

#### 実例ケースA

患者が電話で施術後に不調を訴えてきた。  
あいにく院長は不在。電話に出た新人従業員が  
相手の剣幕に押され「こちらの責任です」。

#### 実例ケースB

患者が直接院に押しかけ大声で怒鳴り込んできた。  
院長は他の患者がいる中、動揺し、とりあえずその  
場を鎮めるため「責任取ります」。



両院とも事実確認もなく責任を認めた。相手からの事故示談金としての提示は院の屋台骨を揺るがすほど多額だった。その額を消費者金融の借入れでまかない、厳しい経営状態が数年間続いた。



過度のクレームに対する相談相手を確認する。  
施術事故・院内事故に対し備える。



施術事故・院内事故に関するご相談は  
**JHA 日本治療協会**  
までご連絡下さい

### 【クレーム処理の基本】

#### —クレームの種類

クレームをつけて相手をやり込め、それを楽しむ「愉快犯型」や施術事故の際に必要な以上に入院などして過大な賠償を要求する「ごね得型」、自身のプライド回復のために「責任者だせ！」といきまく「プライド回復型」など。最近では「寂しさゆえに起こすクレーム」という新しいタイプも増えている。一番多いは「ごね得型」。

#### —クレーム処理のポイント。

クレーム処理で重要なのは、何よりも素早い対応。しかし過度の興奮状態にある相手に対しては「時」を置いたり、「場所」を変えることによる冷却効果を利用することも必要。ただし相手に逃避したり、放置した印象を与えぬよう「調査」「検討」する時間が必要な旨を説明し了承を得ることを忘れてはならない。興奮状態以外の人からは意見をよく聞くこと。事実関係を聞きだし院としての判断が必要な場合や、苦情の原因がその場で明確にならないような場合には、安易な結論や意見は告げずに保留する慎重さも必要。会話の中で嘘は絶対につかないこと。最後に自分が院を代表しており、責任を持って問題を解決するという強い意志を持つこと。

クレームとその対応

#### クレーム処理9カ条

1. 誠意を持ち、最後まで聞く
2. 事実を確かめ、相手の真意をつかむ
3. 相手が間違っている、メンツはつぶさない
4. 権限の範囲内で処理する
5. 必要以上にこびたり、作り笑いはしない
6. 先入観は捨てる
7. 場合により、人・所・時を変えてみる
8. 感情的にならない
9. 常に院の代表であることを忘れない

## リスクヘッジをともに考える JHA日本治療協会

### \* 国家資格コース

JHAが認定する国家資格者による行為は1つの保障ですべてカバーします

### \* 民間資格コース

JHAが認定する民間資格者が加入できるコースです

\* 個人の方でも加入できます。

\* 入会金・年会費はありません。

※この保障はJHAの会員のみが加入できます。会員登録等に関するお問合せは下記へお願いします。

【ご不明な点・詳細につきましては、お気軽にお問い合わせください】

## JHA日本治療協会

【郵送先】〒101-8691 東京神田郵便局 私書箱43号  
<http://www.jha-kyosai.org>

TEL03(5289)8171 FAX03(5289)8173 受付時間：平日10:00～18:00