

日経ヘルスケア

NIKKEI
HEALTHCARE

2021
9
No.383



日経ヘルスケアの特設サイト
「医療・介護経営」
<https://nkbp.jp/nhc2021>

特集

誌面ビューアー
好評提供中!

今の対策で大丈夫?

医療・介護リスクマネジメントの “新潮流”

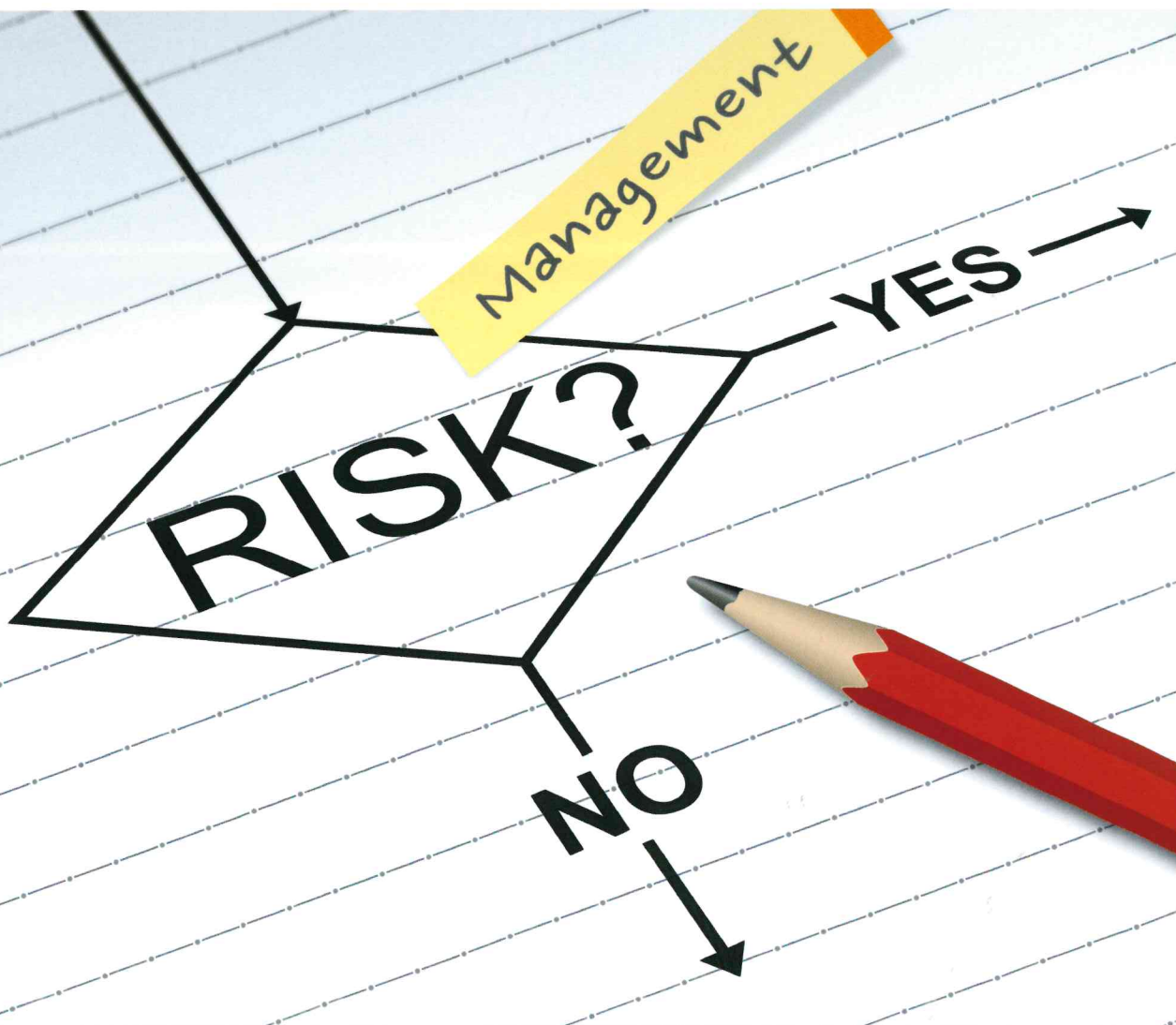
Report

特集

寄稿 社会医療法人寿量会 熊本機能病院併設
介護老人保健施設清雅苑施設長 野尻晋二氏

どう活用する? オンライン診療
第5波の到来で政府が普及を後押し

LIFEのデータ収集・活用でケア向上を



クレームへの対応

“トリアージ”やサービス向上で組織的に対応

対策

- 感情で訴えるクレーム、まずは当事者の話を聞くことから
- 対応を現場任せにせず、一定の水準を超えたら組織で対応
- サービスや業務の改善につなげ、逆に満足度の向上を実現

「なぜ面会できないんだ!」「ワクチンを早く接種してくれ!」「なんでPCR検査をしてくれないんだ!」――。

医療・介護現場では、患者や介護サービス利用者、その家族などからクレームを受ける場面が少なくない。その内容は世相を反映し、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の流行が続く現在は、上記のようなクレームが多くみられるようだ。不満というより、感染拡大に伴う不安から感情的に訴える例が増えているという。

クレームを“トリアージ”して対処

医療・介護コンサルティング会社の（株）ウィ・キャン（東京都港区）の代表取締役である濱川博招氏はクレーム対応のポイントについて、「傾聴・共感した上で現状を説明すること」を挙げる。「面会できないのは嫌ですよ。私もそう思います。ただ、クラスターが起きたら大変なことになります。だから、ごめんなさい……」などと応じるわけだ。「興奮した気持ちを静めてもらうのが目的で、事情を説明しなくても解決することが少なくない」と濱川氏。最初から施設側の状況ばかり説明しては、感情的になっている当事者にはなかなか納得してもらえない。

また同氏は、「現場の職員は5分と

か10分とか話を聞いて対応しきれないと判断したら、事務長などしかるべき先に相談するルールを決めておくべきだ」とアドバイスする。例えば、患者と接する機会の多い病院の看護職員は、自身に関係のないクレームを受けることも多い。その対応に時間を取られれば本来の業務に支障が出るだけでなく、強いストレスがかかり職員が離職しかねない。相談を受け付ける部署を設けるのも手だろう。

慢性期の西山病院（浜松市西区、158床）を中心に介護医療院や介護老人保健施設、通所系サービスなどを運営し、医療法人一穂会と社会福祉法人西山福祉事業団から成る西山病院グループでは、クレームの“トリアージ”に取り組んでいる。クレームや不平不満を共有し、現場で解決できるか、職場長が対応しないといけないか、施設やグループ全体で対処すべきかを、病棟であれば看護師長を中心に判断している。解決しても看護部長などに報告し、課題が残っていれば改善に取り組む仕組みだ。

医療法人一穂会・西山病院グループの専務理事の石岡晃氏は、「食事内容やリハビリテーションの提供回数など、家族が望むことと施設で提供できるものにどうしても差が出るのがあ



（株）ウィ・キャンの代表取締役の濱川博招氏は、「クレームは解決するだけでなく、業務やサービスの改善につなげることが大切になる」とアドバイスする

る。その場合は、役職者が家族の話をしっかり聞いて対応するようにしている」と語る。このほか同グループでは新人、中堅職員、役職者それぞれの研修で、傾聴・共感などのコミュニケーション力やクレーム対応のカリキュラムを盛り込んでいる。

ガラス越し面会を導入、好評得る

COVID-19が流行する今は、長期間にわたり面会を中止している施設が多い。認知症の入院患者などは短期間で状態が大きく変化することもあり、面会できない家族は気が気でないだろう。その不安が、クレームとして表れるケースが少なくないようだ。

そこで西山病院グループでは、静岡県独自の6段階のCOVID-19警戒レベルに合わせて面会の行動制限をまとめた（46ページ表1）。施設全体で統一した対応が可能になるほか、感染状況により面会できる範囲を明確にすることで患者や家族の理解を得やすくなる。患者や家族のワクチン接種の有無によっても細かく面会方法を規定した。

併せて、できるだけ患者や入所者と家族が顔を合わせることができ

感染状況により面会できる範囲を明確にすることで患者や家族の理解を得る

表1◎西山病院グループにおける面会の行動制限(原則)(提供:西山病院グループ)

静岡県の独自基準の警戒レベル			基本的活動内容					
レベル	県内	県外	面会			病棟面会		
6	【都市封鎖級】		自宅オンライン可				不可	
5	【特別警戒】		自宅オンライン可 施設ごとに準ずる方法(ガラス越し面会等)					
4	【警戒】	【警戒】	対象者	ワクチン接種の有無				
			患者	○	○	×		×
3	【注意】	【注意】	家族	○	×	○		×
			対応	・ロビー面会 ・施設ごとに準ずる方法	・オンライン面会 ・オンラインロビー面会 ・施設ごとに準ずる方法	・オンライン面会 ・オンラインロビー面会 ・施設ごとに準ずる方法		・オンライン面会 ・地域の感染状況によりオンラインロビー面会 ・施設ごとに準ずる方法
2	【ほぼ日常】	【注意】					来院時間指定・人数制限にて可	
1 1~2	【ほぼ日常】	【ほぼ日常】					日中(9~17時)のみ可(人数制限なし)	
1 0~1	【国内は日常】	【国外は日常】					通常通り	
	【国内は日常】	【国外も日常】	全て制限なし					



西山病院グループでは、患者と家族とのガラス越しの面会を導入。当初の予想より来院する家族が多く好評だ (提供:西山病院グループ)



医療法人一穂会・西山病院
所在地 浜松市西区
病床数 158床(医療療養)
診療科 内科、リハビリ科
関連施設 介護医療院、介護老人保健施設、介護老人福祉施設、認知症高齢者グループホーム、通所リハビリテーション事業所、訪問看護ステーション、居宅介護支援事業所など

会を用意する工夫も施した。オンライン面会は、COVID-19が流行し始めた2020年3月に導入した。さらに一歩進んだ方法として「好評なのが、ガラス越し面会だ」と法人本部看護管理室・看護部長の辻村尚子氏と言う。

ガラス越し面会は数カ月前に開始し、携帯電話などで話しながら施設1階のガラス越しに面会する仕組みだ。西山病院では職員の負担等を考慮し、毎週水曜日と土曜日の14~16時に25分単位の4枠を設けて、面会者に事前に予約をしてもらっている。

「毎回全ての枠が埋まり、9月半ば



「クレームを“トリアージ”して、組織で対応するようにしている」と語る医療法人一穂会・西山病院グループの専務理事の石岡晃氏

まで予約でいっぱいだ。オンラインによる2次元の画面だけの面会より、実際に顔を合わせて話をしたいというニーズが高いことが改めて分かった」と辻村氏。このほか同院では、面会できない分、手紙や入院明細書と一緒に患者の写真などを家族に送るといった取り組みをしている。石岡氏は、「手間はかかるが、現場の職員がどうしたら患者のためになるかを考えて工夫をしてくれている」と話す。

ウィ・キャンの濱川氏は、「クレームは解決するだけでなく、業務やサービスの改善につなげるのが最も大事なところだ」と指摘する。サービスが向上すれば、クレームをした当事者の満足度は上がり信頼度も以前より増すだろう。業務の見直しにつながれば、職員の勤務環境の改善になるはずだ。そのサイクルが、西山病院グループではうまく回っているといえそうだ。