

## 2021年度 DFS（ディフェンス・フォース・サービス）電話・メール相談サービス利用者の声

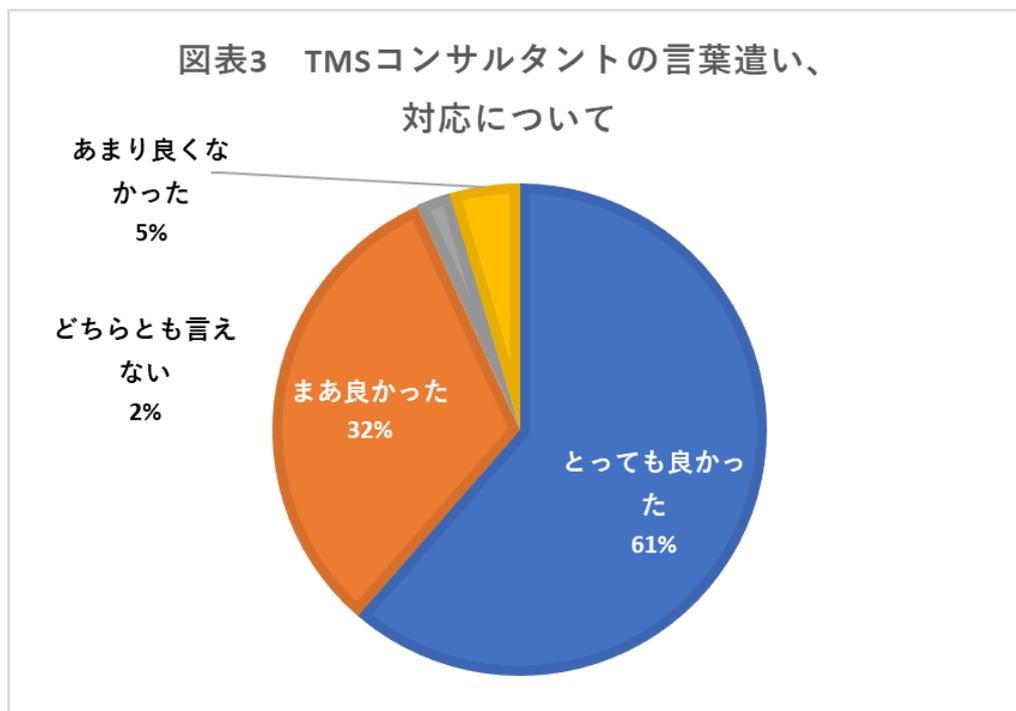
WEBを見る

### 実際に相談をしたクリニックからのアンケートについて

- 2021年4月～2022年3月相談分

#### ① 設問 1「コンサルタントの言葉遣いや態度について」

コンサルタントの言葉遣い・対応については 6 割以上が大変良かったと感じ、32%がまあよかったと回答している。(図表 3 参照)

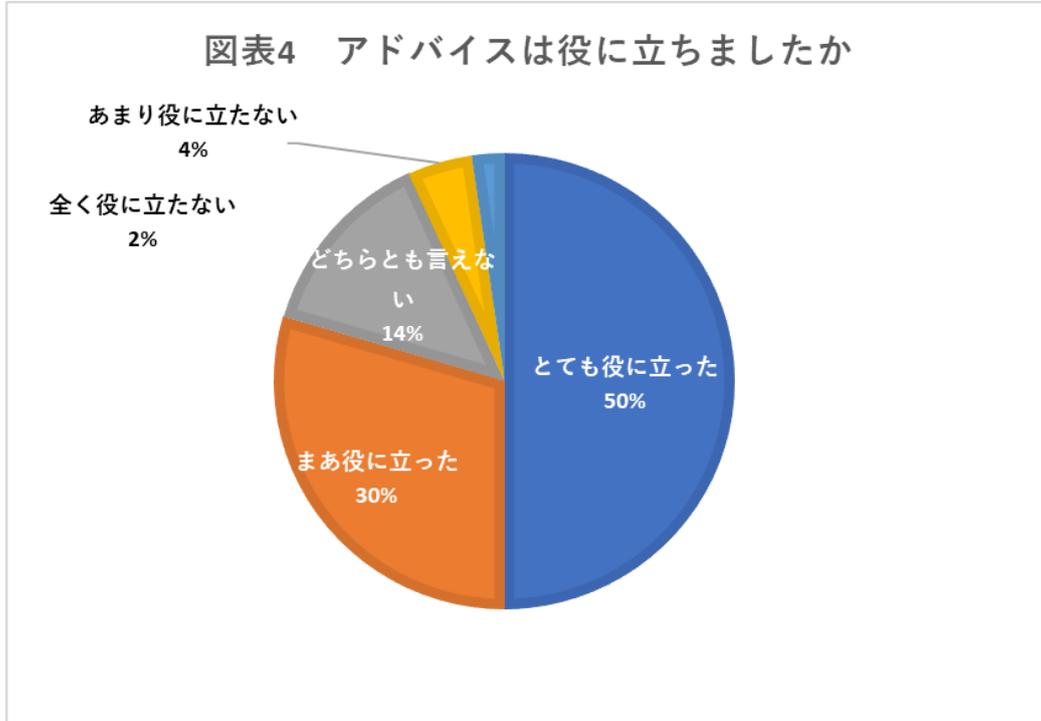


#### 【設問 1「コンサルタントの言葉遣いや態度について」へのコメント】

- ・不安な時に力強く明確にご意見・ご指導して下さいました。
- ・親身になり、今できることを教えて頂きました。アドバイス通りにすぐ行動できました。
- ・とても親身になって聴いて下さり気持ちが落ち着きました。
- ・電話ですぐに対応して頂けて心強かった。
- ・やさしい言葉遣いながらも、きちんと適切なアドバイスを下さり有難かった。

## ② 設問2 アドバイスは役に立ちましたか

50%が非常に役に立った、30%がまあ役に立ったと回答している。多くのアドバイスは事例ごとに具体的な話し方や、どのような行動をすればよいかを中心に行っている。例えば、●●のような言動が出ればこのように言ってください。もっとエスカレートした場合は「警察を呼びます」と警告する。と、実際の現場で発生している事例の対応方法を細かくアドバイスしている。



### 【設問2「アドバイスは役に立ちましたか」へのコメント】

- ・具体的な言い方や対応方法をご教示いただき、とても参考になりました。
- ・適切で安心することができた。
- ・実際どのように行動すれば良いか、具体的だった。
- ・慣れている方がいろいろな選択肢や可能性を教えてくれた。
- ・この御恩は一生忘れません。

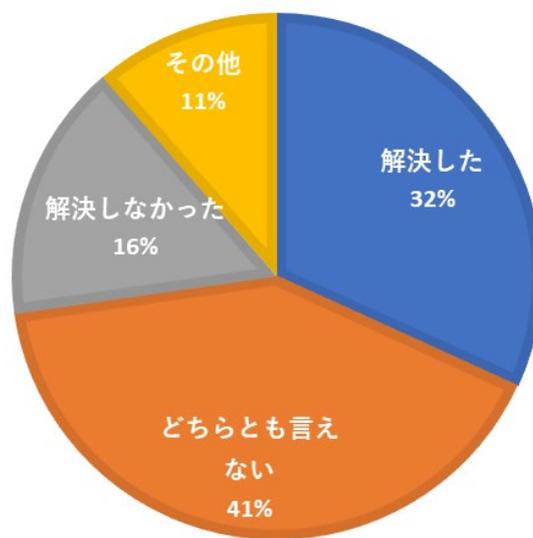
### ③ 設問 3 アドバイスを受けて問題は解決しましたか？

実際に解決を実感されていると回答されたのは約 32%で、全体の 1/3 の結果となった。「どちらともいえない」と回答したのは 41%であった。

自由記述にあるように「また来る」と言っていた患者が来なくなったり、連絡がなくなったりしたようだが今後はどうなるかわからないという声もある。

実際、予定した日に来ると言われ、準備していたにもかかわらず、当人が現れない事例は何件もあったが、「解決はしなくとも色々な角度から検討でき参考になった。」という反響が届いている。

図表5 アドバイスを受けて問題は解決しましたか



#### 【設問 3「アドバイスを受けて問題は解決しましたか」へのコメント】

- ・ご相談後、当該患者から電話がありませんでした。今後活用させていただきます。
- ・解決はしませんでしたアイデアを頂いたことはよかったです。
- ・その後訴えがなくなった。
- ・その後クレームの電話はありませんでした。

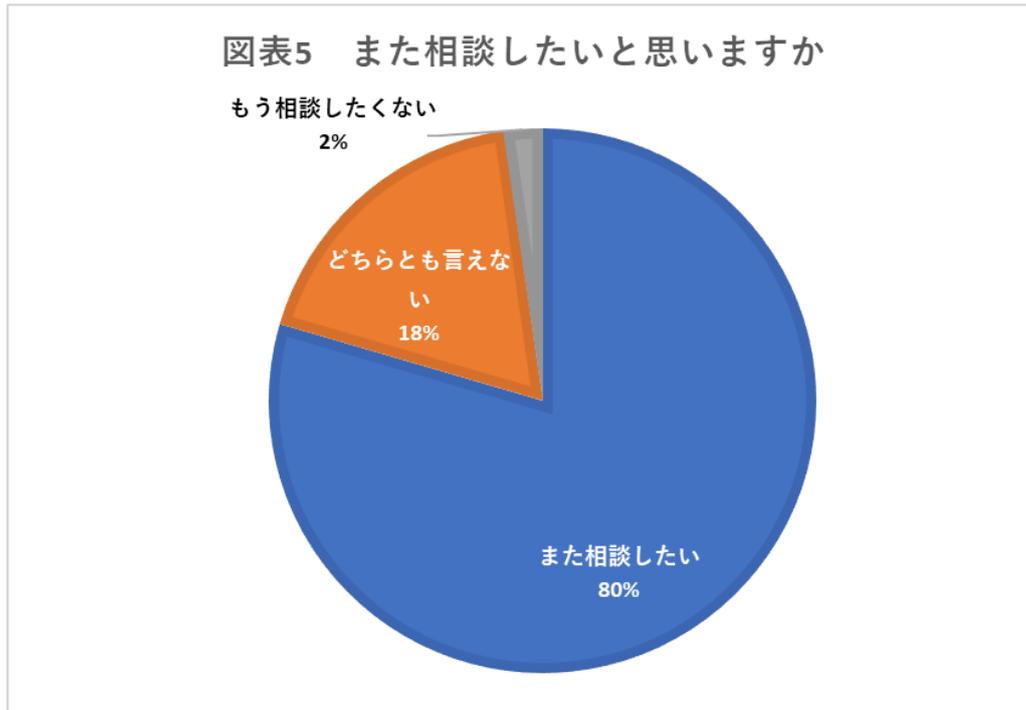
「どちらともいえない」という回答は、当該患者がそのまま来なくなりうやむやになったことが多いと思われる。

#### ④ 設問4 また相談したいと思えますか？

回答者の80%が、「また相談したい」と回答している。

多くのクリニックの院長は、「孤独であり、いつでも気軽に相談できるところがあることを心強く思っている」のではないかと推測される。

医療関係者でない当社のアドバイスは、「別視点から見た場合どうなのか？」と自分の身を守るための方策のアドバイスが受けられることについて、一定の評価をしていると思われる。



#### 【設問4「また相談したいと思えますか」へのコメント】

- ・対応困難な事例が発生した場合、また利用させて頂きたいと思えます
- ・無料で参考になるから
- ・他に相談するところがないため
- ・大変有難かった。本当にありがとうございました。
- ・ウイ・キャンさんにご相談しなければ大変なことになっていました。ありがとうございました。
- ・安心できたため
- ・ご相談させて頂き、しっかりした方針が立てられ、スタッフに指導することができました。  
またトラブルがあるようでしたら是非ご相談させて頂きたいと思えます。
- ・何かあった時に相談できる窓口があることは、診療を行っている中でとても心強いです。
- ・医師会で友人のDr.達にも話をし、何かあれば相談するととても良い旨話しました。  
また何かあれば宜しく願いいたします。