

第 7 章 簡易マーケティング

7-6 苦情処理の活用

Q 7-6

ご意見箱など、苦情処理の効果的な活用について教えてください。

A 7-6

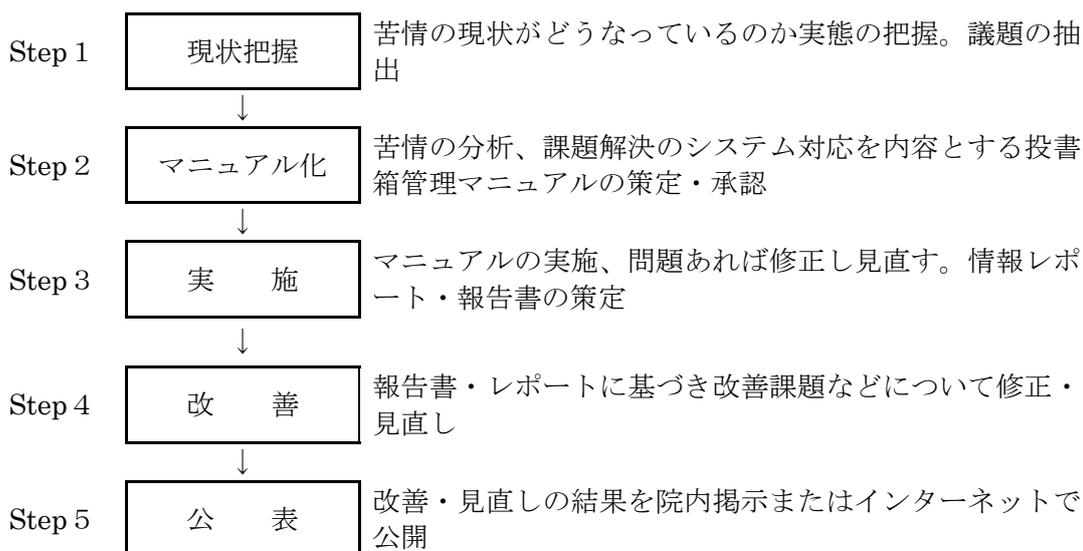
苦情や意見は、患者からの貴重な改善課題の提示として対応し、その処理をシステム化し透明性を高めたマニュアルにより、院長も関与して処理すべきです。

その際、必ず発信者である患者にフィードバックすることが重要です。

苦情や意見は、インシデント情報（ヒヤリ・ハット）の前兆であります。それを根拠に（原則として）対象となった職員を処罰すべきではありません。

（1）基本的な対応

医療機関に対する苦情（ご意見箱による投書を含む）は患者からの大切なニーズが聞けるチャンスであり、経営改善につながる財産と受け止め、その対応、処置などを積極的にシステム化すべきです。そのシステム化の手順は、概ね次のようになります。



（注）この手順は、委員会（例：顧客満足対策委員会）を結成してシステム化を進めることを想定している。

（2）苦情処理の対応の仕方

- ① 記名が明らかなもの
 - a 積極的なもの：改善課題として取り上げ、投書者に対応を報告します。
 - b それ以外のもの：対応を報告すべきです。
- ② 匿名のもの
 - a 積極（建設）的なもの：①a と同じ、ただし、報告は院内掲示にとどめます。
 - b それ以外のもの：無視するのが原則ですが、統計上のデータとして集計します。
- ③ 自院として不可能な苦情・提言があった場合（例：病院内にMRI、PETを設置して欲しい）には、次のような趣旨で回答すべきです。

平成 24 年 9 月 26 日

「当病院は、高齢者の方々を主として患者とする療養病院であり、MRI、PET などの高度医療機器の設置は残念ながらできません。ただし、その必要を当病院で認めた場合には、患者の皆様の意思を確かめたうえで、連携先〇〇大学附属病院へご紹介いたしますのでご了承をお願い申し上げます。」

(3) 苦情処理の対応

- ① 苦情などの投書は、隠すものではなく、顧客からの意思表示として捉え積極的に対応すること・システム化すること。
- ② 情報収集から改善評価まで情報レポートのフローチャートを策定してシステム化すること。
- ③ 投書の結果、どのような対応をしたのか、具体的に院内掲示（またはインターネット）で公開し、感謝の言葉を付すこと。
- ④ 医療機関への苦情などは、投書箱への投函のほか、次のようなものも考えられますので、それらを含めた適切な対応が必要なこと。
 - ・法人、役員などへの電話・投書
 - ・行政機関への電話・投書
 - ・インターネット・掲示板への書き込み