

待ち時間に対するクレーム対処法とは？

先日、クライアントであるF歯科医院にてミーティングを行った際、受付スタッフから『最近、“待ち時間が長い”というクレームが多いので対策を考えたい』という意見が出ました。

確かに、このまま放置していると、医院の評判が下がり、患者さんの減少が懸念されるだけでなく、クレームを受ける受付スタッフさんも苦痛で、かつ、診療時間も長くなり、精神的にも肉体的にも疲弊し、退職してしまう心配もあります。

しかし、どうしても急患が入ることや、患者さんの症状によっては診療が遅れてしまうこともあります。また、予約の時間に遅れてくる患者さんもない訳ではありません。

F歯科医院は保険診療が中心であり、ある程度の患者さんを診ないことには採算が取れないので、予約数を減らす訳にはいきませんし、だからと言って、現在、設定している『一人当たりの診療時間』を短縮すると、これまでと同様のサービスを提供できない可能性があり、これはこれで患者さんが離れてしまうリスクがあります。一体どうしたものでしょうか…。

【待ち時間における患者さんの心理とは】

人には『自らの意志で待つ時間はそれ相応の価値を感じ、自らの意志に反して待つ時間は無駄に感じる』という心理がありますので、『待ち時間が長くて、この医院で診て欲しい！』『人気のある医院だから、待ち時間が長くて仕方ない』と考えてくれているならば、それは『自らの意思で待つ』ことになるので良いのですが、『予約通りに来たのに、いつまで待たせるんだ！』『すぐ診てもらえると思ったのに…』等の気持ちで待たれると、『自らの意思に反して待つ』こととなります。

F歯科医院は時間予約制(ほとんどの歯科医院がそうだと思いますが…)ですので、基本的に患者さんは予約の時間通りに来れば、多少待たされたとしても、そう長くは待たされな
いだらうと考えていますので、考えていた以上に待たされると上述の『自らの意志に反して待つ時間』になり、『そう長くは待たされな
いだらう』という期待に反し、待たされる時間が長ければ長いほど、感じる『長さ』は**倍増**してしまうのです。

さらに、人は待ち時間が長くなると、『自分は忘れられているのではないか？』『自分の予約は受け付けられているのか？』と**不安**を覚えます。そして、その不安が待ち時間をより長く感じさせ、さらに長くなると、「自分を大切に扱わない、とんでもない医院だ！」という**怒り**の感情が**イライラ**を誘発し、スタッフの些細な言動が気になり出し、最終的に、**一言でも言わないと気が済まなくなり**、それが口をついて出てしまう…、これが、クレームが発生するメカニズムなのです。

【待つことができる院内環境を作る】

前項のことから、待ち時間の「長さ」を改善するのは、今後、診療体制や内容の効率化等で取り組むとしても、一朝一夕では出来ませんので、すぐ出来ることとしてF歯科医院では『落ち着いて待つ頂ける環境づくり』に取り組みました。

具体的な施策として、まずは、患者さんへの『声掛け』を徹底することにしました。診療が予定より遅れている場合は目安の時間を先生や歯科衛生士に確認し、患者さんに、『お待たせしており申し訳ありません。あと〇分ほどでご案内出来ると思いますので…。』等の声を掛けるようにしました。

それまでは『**謝罪**』するだけでしたが、今回からは必ず、『目安の時間』を伝え、確実に次に案内されることを認識してもらい、**安心感**を持って頂くことを念頭に声掛けを実施するようにし、案内した時間を過ぎてしまった場合には、『間もなくご案内できますので、もう少々お待ち下さい』というように、**常に患者さんに気を配る**ことも徹底するようにしました。

さらに、担当の先生や歯科衛生士から、チェアに案内された患者さんに対し、『お待たせしてすみませんでした』という言葉も『心を込めて』伝えるように徹底しました。

そして、仕上げとして、会計時にも『本日はお待たせして申し訳ありませんでした』と一言添えることも徹底し(時間通りにご案内した患者さんは対象外)、30分以上お待ち頂いた患者さんには歯ブラシ等を差し上げるようにしました。

このような取り組みの結果、F歯科医院では、待ち時間そのものは未だ大きく変わらないものの**クレームは激減**し、それどころか、声掛けによって**患者さんの笑顔が増え**、また、丁寧な対応に恐縮する患者さんも多く、医院全体の**殺伐とした空気が無くなり**、特に、**待合室の空気が明るくなり**、受付スタッフさんの**ストレスも大幅に軽減**されました。

【「言えば良い」ということではありません(マインドの問題)】

「これぐらいの声掛けは当院でも行っている！」・「こんなことは当然だ！」と仰る先生方もおられるかも知れませんが…、この『当たり前』をF歯科医院のように、**医院全体でどれだけ徹底**されてますでしょうか？また、**本当に「お待たせして申し訳ない」という気持ち**で伝えることが出来ているのでしょうか？

クレームの本質は、「大切に扱われていないことに対する反発」であり、「待ち時間そのもの」に怒っている訳ではなく、その対応が『本当に自分を大切にしているのかどうか』、要は、**ホスピタリティマインド**をどこまで持てるかがポイントなのです。