

# 2回目以後の電話について

電話する人の気持ちを受け止めて

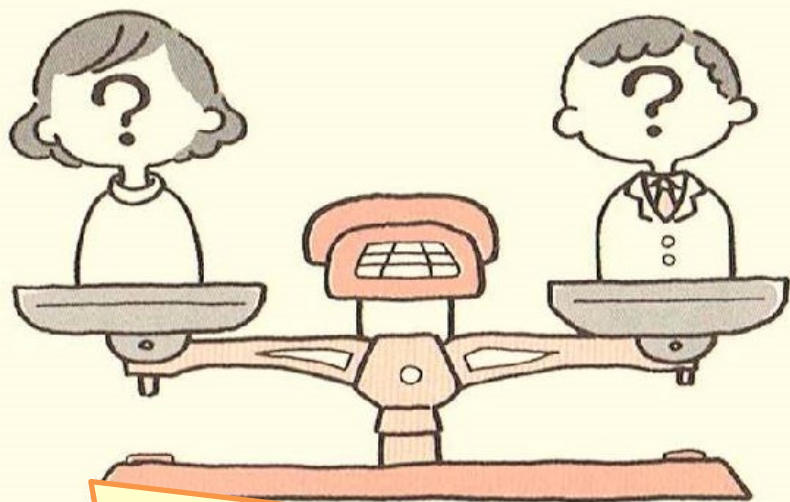
# 死亡事例：2回目以後の電話

亡くなった・死亡した の連絡  
母からの怒り・嘆きの電話に対して

- \* とっさの反応として、保護者に「大変でしたね」等の言葉かけがなかった
- \* 大阪府の連絡先のみを伝え、時間帯案内がなかった
- \* 対応した相談員は？の質問に、「わからない」と伝えるのに、突き離れた言い方になった

# 電話の特徴 匿名性・対等性

電話では



この人は、どんな人？  
わかっているのかな？

受診したら



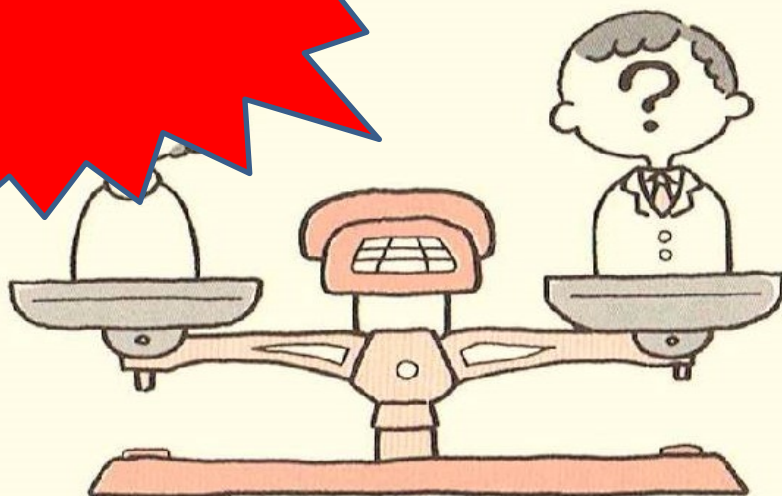
お医者さん・看護師さん  
専門家が、そういうなら

# 電話の特徴 匿名性・対等性

いきなり攻撃を受けると  
自分を守るために  
つい対決姿勢

反撃  
逃避

相手の気持ちを  
察するには  
距離を保つ冷静さ  
が必要



# 相談に混じる怒りやクレームに対して

誰でも遭遇する可能性はある

とっさの対応や口調が明暗を分ける

電話相談の基本は、聴く姿勢

# 電話相談は誰のため？

「相談」は相談する人のためにある

\* 相談を受ける側は、受けることが重要

\* #8000も「電話相談」を標榜する限り

相談する保護者のための業務で、  
医療機関の最前線防御が第一の目的  
ではない

# 死亡例のご家族から 今後電話があったら

- \* 子どもを亡くした保護者の辛さ・悲しさを汲み取る  
「大変でしたね」  
「お話は聞いています。つらいですね」等
- \* 責任や謝罪といった話には、無念を共有  
「悲しいことになってしまっ、残念です」  
「相談員としても、重く受け止めている」  
「責任は組織としての対応になるので、個々の  
相談員としては何も言えない」等

# 怒りやクレームの電話を受けたとき

例え前回が自分であっても

怒りやクレームをまともに解決しようと思わず、  
可能な範囲で、聴き取りを行う

電話相談の基本は、聴く姿勢

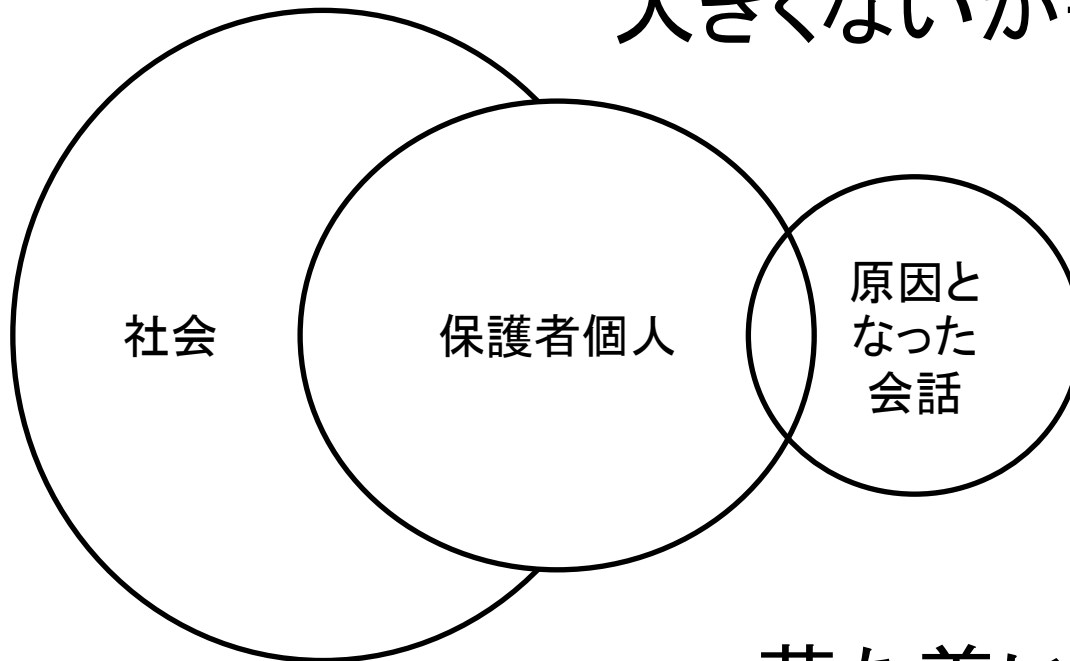


# 怒りによる2回目の電話では

- 怒りの原因が前の電話相談の会話から生まれたことに、謝る
- 子どもの今の様子を聴く
- 怒りの原因となったポイントを聴く
- 怒りの妥当性を認める
- クールダウンすれば、1回目の相談のフォローを

# クレームの電話があるとき

全体像からすると、原因となった会話の要因は  
大きくないかもしれない



落ち着いて、話を聴く

# 電話相談では、「不快な思いをさせてしまったこと」に対して謝っても大丈夫

\* 電話相談は、意外と訴訟の話はない。

電話でできることは限られているので、怒られることはあっても訴訟に持ち込んでどうこうというレベルの出来事がほぼないから

\* 電話相談は保護者がどうすればいいかを一緒に考えているだけなので、相談員の間違いの前段階として相談員が決定権を持たず、医療事故的な防衛をする必要はない

# 火に油を注ぐ対応をしない

- \* 言い返す
- \* 謝らない
  
- \* 口調が対決姿勢または  
言い逃れ
- \* 相手への攻撃
- \* 言ったことの矛盾
- \* 例え話や違う角度の説明

- \* 言い返さない
- \* 不快感の元について  
謝る
- \* 相手の言い分や気持ちを  
を聴く
- \* 相手を尊重
- \* 違う話は意味を伝える
- \* 別の話をしない

# 相談中に怒り？で、名前を聞かれたら

① 言わないことになっている

理由：相談する方も受ける方も互いに匿名のほうが、相談する人が話しやすいから

② 2回聞かれたら、名前を言うほうが早い

今までも名前を伝えたことはあるが、問題になったことはない

# クレーム時の連絡先

大阪府医療対策課



(小児救急電話相談)上本町事務所

10時～17時

# いたずら電話・迷惑電話への対応

いたずら電話・迷惑電話と決めるには

- ・内容が怪しい・いやらしい・不自然
- ・日を変えて、何回もほぼ同じ内容である
- ・他の案内しても、受け入れる様子がない

いたずら電話・迷惑電話への対応

- ・淡々と、「#8000では対応できないので、〇〇へ連絡、または受診を」と勧める
- ・ノートに記載して、内容を共有する

いたずら・迷惑電話情報と同じ内容の電話があったら

- ・「何回かお電話いただいているようですね。録音しているので、対応を事務局と相談します」と伝える。
- ・それでも電話が繰り返される場合は、機械的に通話を拒否する(いつも話し中になる)。