

<プレスリリース>

■調査概要

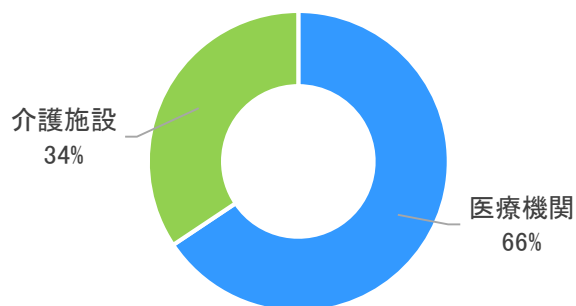
調査方法：筆記式のクレーム対応能力に関する試験を実施

調査対象：全国の医療機関・介護施設に依頼を行い、職員を対象に実施

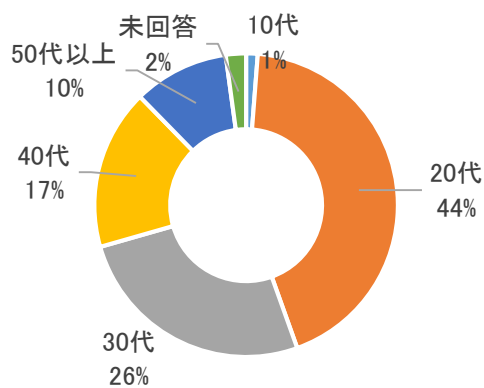
サンプル数：649

■回答者属性

勤務先業種別構成



年代別構成

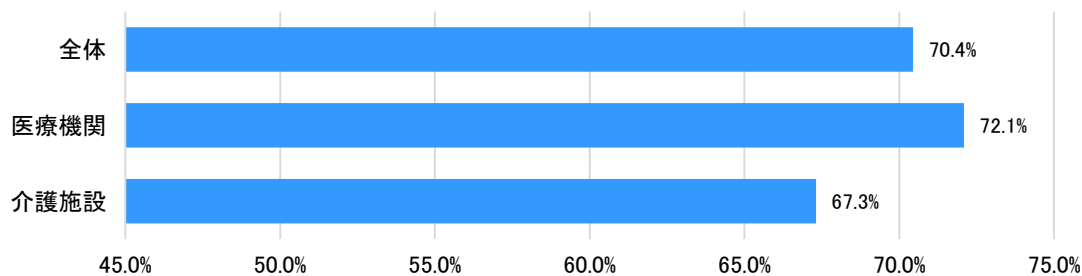


性別・年代別構成

| | 男性 | 女性 | 未回答 |
|-------|----|-----|-----|
| 10代 | | 7 | 1 |
| 20代 | 73 | 182 | 26 |
| 30代 | 58 | 89 | 22 |
| 40代 | 20 | 67 | 24 |
| 50代以上 | 9 | 42 | 15 |
| 未回答 | 2 | 12 | 0 |

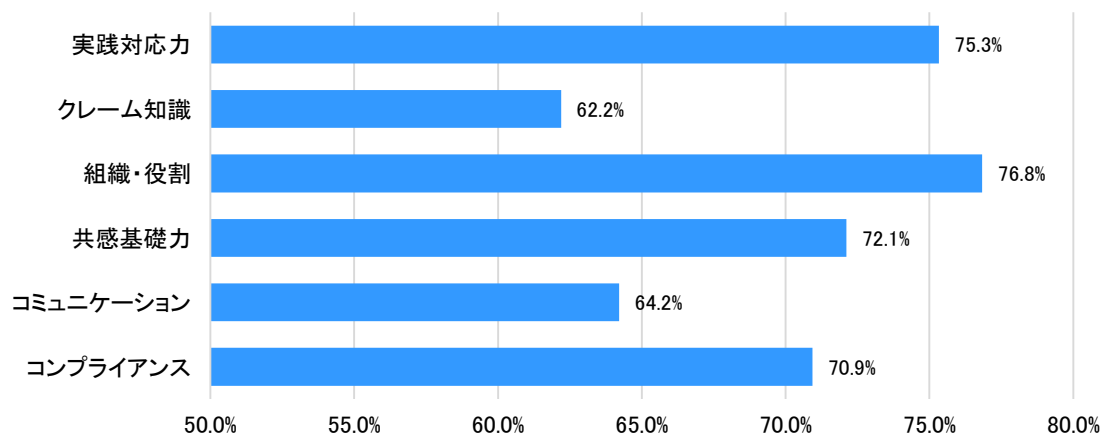
<プレスリリース>

■勤務先業種別正答率



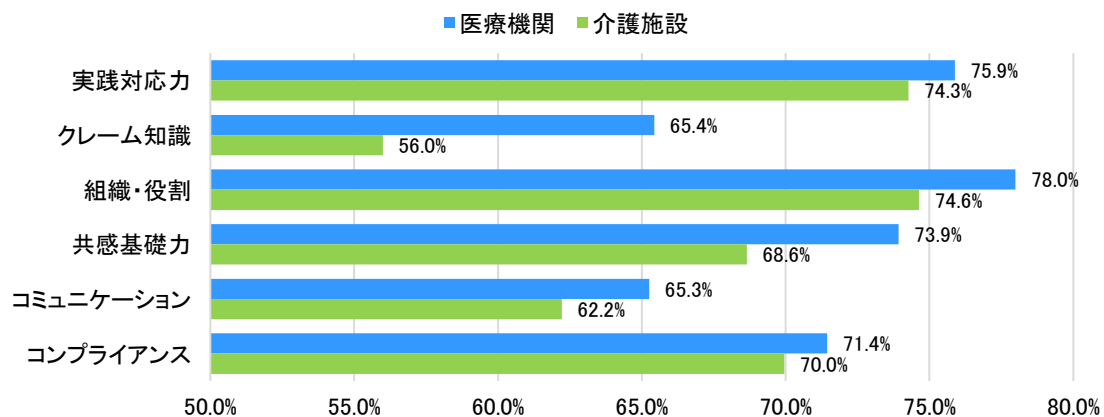
全体としては約70%の正答率。医療機関と介護施設で5%近い差が付く結果となった。患者対応等の教育導入が進んでいることに起因すると考えられる。

■勤務先業種別正答率



出題分野別では、分野毎に正答率に大きな差が見られた。特に「クレーム知識」、「コミュニケーション」の正答率が低い結果となり、この2分野に大きな課題があると考えられる。

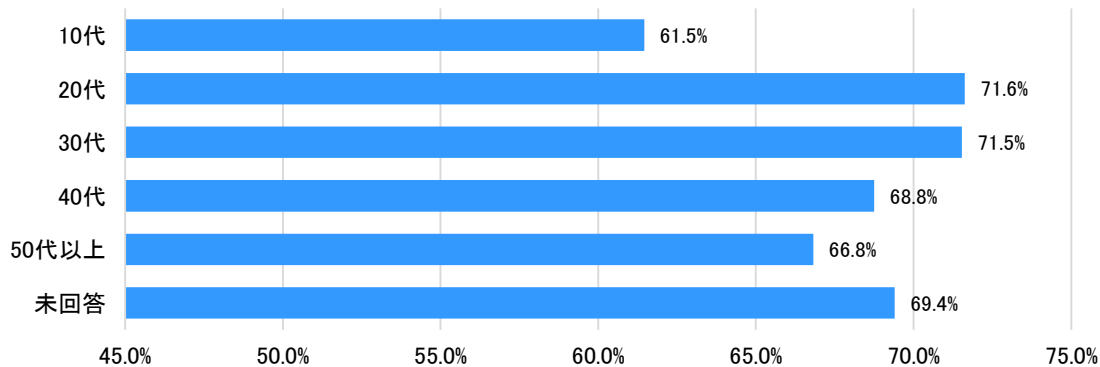
■勤務先業種×分野別正答率



<プレスリリース>

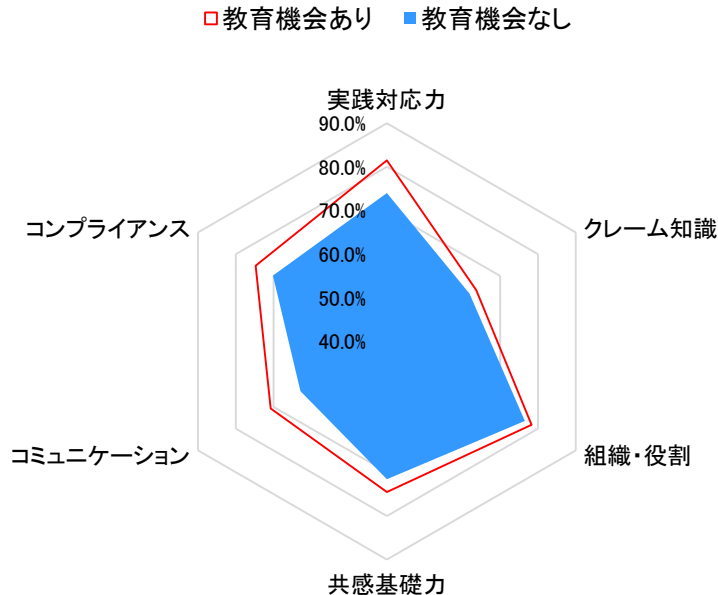
さらに、勤務先の業種別で分けると介護施設における、「クレーム知識」の正答率が他分野に比べて著しく低い結果となった。クレームに関する教育等があまり為されていないことが想定される。

■年代別正答率



年代別の正答率では、20代、30代における正答率が高い結果となった、40代以降では回答率が下降する傾向が見られ、必ずしも年齢によってクレーム対応能力が上がるとは言えないことがわかった。

■教育機会別正答率



クレーム対応に関する教育機会の有無で、正答率に大きな差が見られた。特に「実践対応力」や「コミュニケーション」の分野においてその差が顕著である。コミュニケーション能力等は属人的な能力と見られがちであるが、教育によって能力に差が出ることが判明した。

クレーム能力に関する教育を行うことは、医療機関・介護施設にとって有効と考えられる。