

クレーム対応を学ぼう

施設 事例で学ぶクレーム対応
事例研修で応用力を身につける

福村が崎さしる勉強会 講下 2019/3/15.23

クレーム対応を学ぼう

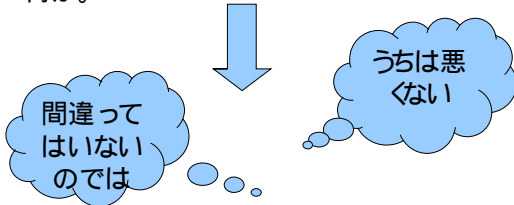
- 【1】クレーム対応の心構えと体制作り
 - (1)利用者・家族はどう感じるだろうか？
 - (2)クレームに対応する職員の意識は？
- 【2】クレーム対応の基本手順
ワーク
- 【3】クレーム対応の実践

【1】クレーム対応の心構えと体制作り

- (1)利用者・家族はどう感じるだろうか？
- (2)クレームに対応する職員の意識は？

(1)利用者 家族はどう感じるだろうか？

- クレーム対応において最も大切なこととは何か。



(1)利用者 家族はどう感じるだろうか？

- 利用者・家族の側に
たったとき、クレーム対
応において最も大切な
こととは何か。

(1)利用者 家族はどう感じるだろうか？

- 気持ちをこめる？
- 損害賠償？
- 謝罪？
- 担当者が担当します？
- 管理者の謝罪があれば？
- 原因をつきとめて説明すれば？

(1)利用者・家族はどう感じるだろうか？

- クレーム対応で最も大切なことは、事業者が正しいかどうかではなく、クレームに対する事業者の姿勢を

(1)利用者・家族はどう感じるだろうか？

- 利用者・家族がどう感じるかが重要で、利用者・家族が感じたこと、思ったことが全てである
だから
- 事業者として、利用者・家族がどう感じるだろうかという視点が常に必要となる

利用者・家族はどう感じるだろうか？

- クレームの**体制**が利用者・家族の**目**にどう映っているか？ということです。
- 施設では、その担当の窓口を設けていますが「苦情処置の窓口はあちらです」と利用者・家族に伝えたすると、どう感じるでしょうか。

利用者・家族はどう感じるだろうか？

- 利用者・家族の目に映ったこの体制は

？ ！

利用者・家族はどう感じるだろうか？

- 苦情処理の窓口はあちらです」という民間会社は存在しません。
- クレーム**受付**の段階から、利用者や家族の気分を害しているのでは、利用者や家族の満足する適切な対応は望めません。

ある苦情申立に対して

- A事業所
私は**苦情処理係**の溝下と言います。今日
はご家族の苦情を聞きに来ました。」
- B事業所
私は**サービス改善係**の溝下と申します。今
回のご家族様のご不満を解決させていただ
くために伺いました。」

ある苦情申立に対して

？ A事業所とB
事業所の違い
は何か？

言葉が利用者・家族に伝える印象

- 苦情処理
「迷惑なこと、嫌な仕事、できれば避けたいこと、歓迎できないこと」
- クレーム対応
「クレームはご利用者・ご家族の要望、満足度の向上につながる。喜んで対応しよう、していこう。」

整理 :クレームの体制が利用者や家族の目にどう映っているか？

- 申立者に対応する場所が、カウンターや立ち話などの不適切な場所ではないか？
相談室
- 「苦情の仕組み」や「苦情処理窓口」などの表示をしていないか？
しているので改善
- 申立者に対応する者は適切な立場の職員か？
担当者 :当施設では課長
- 「苦情対応の窓口はあちらです」はナンセンス、まずお詫びし、内容を伺う、受付が重要。

(2)クレームに対応する職員の意識は？

- 対応する職員が「明らかにイヤイヤ対応している」と感じられる施設が実際にある。
- この姿勢は利用者や家族にストレートに伝わる
- 家族は対決姿勢になり心を開かなくなります
- この職員の施設を作る原因は組織の体制と管理者の姿勢にあります

(2)クレームに対応する職員の意識は？

- まず、このような職員の姿勢は利用者や家族にとっては、どのように感じられるか。

誠意がない
説明の受けたことは本当だろうか
他の人もこのようなことがあるのではないか
本当にサービスを提供してもらっているのだろうか
いつもはどのようなだろうか

(2)クレームに対応する職員の意識は？

- 消極姿勢・隠蔽体質を利用者・家族は敏感に感じとる。

施設 に対する 不信

(2)クレームに対応する職員の意識は？

この職員の施設を作る原因は組織の体制と管理者の姿勢にあります

- 問題がおきたと、クレームがあったときなど直ぐに担当者にまかせる
- クレームを理由に指導ではなく責められる
- 管理者が矢面に立たない
- 管理者が家族と一緒にになって職員に原因追究する

整理 :クレームに対応する職員の意識は？

気持ち良くクレームに対応できる環境を作る

- クレームをマイナス評価しない。きっかけとする
- 「内々穩便」ということから、「オープンにして学ぼう」という風土にしていく
- クレームに対応し利用者や家族が満足したら、対応したスタッフを評価する
- クレームの要因に対して改善提案をしたスタッフを評価する

整理 :クレームに対応する職員の意識は？

責任者・管理者の姿勢が明暗を分ける

- 非を認めたり謝罪することに責任者・管理者がためらってはいけいない
- 責任者・管理者が先頭に立って「矢面に立つ」という施設がないとスタッフはついて来ない
- クレームを理由にスタッフを責めてはいけいない。家族と一緒にになって責めるとスタッフはやめる。

【2】クレーム対応の基本手順

- あなたがクレーム申立だったら、相手にどんな対応をして欲しいと思いますか、相手を満足させる対応手順を考えましょう
- グループワーク5分

【2】クレーム対応の基本手順

問題解決 ← ||| → 改善・再発防止

- 相手の話し方がくどくても我慢して、しっかりと最後まで聞き取る
- 相手に賛同し、同調することにより高まった気持ちが落ち着く
- 必ず申立の要旨を復唱して確認する
- 相手が今どうして欲しいかを的確に確認する
- 問題解決に対する了解を得る
- 念には念を入れて問題解決の手配を確実にこなす
- 問題が解決したことを確認し、不手際についてしっかりお詫びする
- 問題が解決してから時間をおかずに業務改善を行い、きちんと改善をおこなったので二度と同様の間違いが起こらないと丁寧に説明する
- お客様のおかげで当社のサービスを改善できた」と強調し、お客様を会社に貢献したありがたいお客様として扱う

クレーム対応は2つのステージからできている

第1ステージ

- 今直面している問題がありこれを解決して欲しい、というニーズ
クレームの内容を正確に把握し、直面している問題を迅速に解決する

問題解決へのニーズ

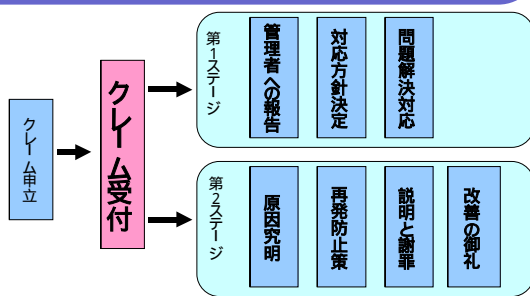
クレーム対応は2つのステージからできている

第2ステージ

- 今後このような間違いが起こらないようにしてほしい、というニーズ
クレームの発生状況を詳しく調査し、原因を究明し再発防止策を講じる

再発防止へのニーズ

ステージを分けたクレーム対応の流れ



受付の重要性

- クレーム申立と行動に出る条件は何か？

事業所に対して不満があるからといって、必ずクレームを申立てるわけではありません。多くの場合我慢して済ませてしまいます。では、家族はどのような時にわざわざクレームを申立ているという行動にでるのでしょうか。

ヒント

- ある飲食店におけるクレーム調査
 - ・食事がまずかった時 その場でクレームを言う人は3%
 - ・食事に異物が混入 その場でクレームを言う人は95%

この数字の差は何を意味しているだろうか？

クレームを申し立てる2つ条件

自分の主張が100%正しいと思っている。
異物が混入して
直面している問題があり困っている。
折角の食事が台無しとなった、又はなっている



だからクレーム受付時は
家族の主張の正当性を認める。受付の場面において
直面している問題を解決する。

クレームを申し立てる2つ条件

自分の主張が100%正しいと思っている。
エアコンが故障していた
直面している問題があり困っている。
熱が出たのはエアコンが故障して温度管理ができていなかったから、
今も風邪を悪化させている



だからクレーム受付時は
家族の主張の正当性を認める。受付の場面において
大変申し訳ありませんでした。おっしゃるようにエアコンの故障していたのも……。
直面している問題を解決する。
迅速に故障を直します。故障が直るまでの間、ヒーターを用意させていただきます。ご迷惑をおかけしますが……。また発熱については……。

事例 特養

- 事例を通じて、対応を学ぶ。
別紙ワークシート

ある日、特養の事務室の電話が鳴り、事務員の石川さんがとりました…………

参考文献

- (株)あいおいリスクコンサルティング
事例で学ぶクレーム対応
(施設・デイサービス)
