

内容

【クレーム対応の基本手順③】

- ・ 心情を理解する ⇒ 話を聞く ⇒ 気持ちを静めていただく
- ・ クレームを言ってくれる利用者・家族は怒っている。相手に対して、自己の立場を主張したり、相手の間違いを指摘するのは早計である。

【クレーム対応の基本手順④】

- ・ 利用者・家族の話を聞くポイントを理解し、実践する。
- ・ 「あいづち」と「うなづき」により、相手に承認されたと感じていただく。
- ・ 相手に考えていただく“間”を作る。
- ・ 「クッション言葉」を使用する。
⇒ 「お手数ですが」「恐れ入りますが」「もしよろしければ」等々

【クレーム対応の基本手順⑤】

- ・ 事実の確認をする
 - いつ・どこでトラブルが発生したか?
 - どんなことが起こって、何に対して不満を感じているのか?
 - 誰が不満を持っているのか?
 - 問題点は何なのか?
 - どうしてほしいと思っているのか?
- ・ 早めに対応を検討して、代替案・解決策を提示する。
- ・ 途中経過の報告を適時行ない、相手に不満感を増幅させないようにする。

【クレーム対応の基本手順⑥】

- ・ できないことは、はっきりと「できない」と伝えること。
- ・ できないことに対して安易に「できそうな返答」をすると、後に必ず尾を引き、当事者としての自分を追い込むことになる。

【クレーム対応の基本手順⑦】

- ・ クレーム発生率は、10%以下。
⇒その他は黙っているが、今後の利用を拒否して離れていく。
- ・ クレームをいただき、その内容を分析することで、自分を見つめ直し、組織を見直す機会となる。

【クレーム対応の基本手順⑧】

- ・ 『クレーム』 = 『言いがかりをつける困った相手ではない』
- ・ 『クレーム』 = 『正当な申し出』
- ・ 『クレーム』 = 『改善していただきたいという期待』
- ・ 『クレーム』 = 『真のリピーターを作ることができる絶好のチャンス』

【 検討課題 】

『 利用者や家族からみて、信頼されない支援相談員とは 』

⇒上記課題について、利用者や家族の立場になり、KJ法を用いたグループワークを行う。

① 信頼されない相談員とは

- ・ 話の内容に一貫性がない。
- ・ 自己中心的で、相手の話を聞かない。
- ・ 施設側の立場でしかものを言わない。
- ・ 受容・共感の姿勢がない。
- ・ 聞いてくれているようで、話を流している。

② 上記のような信頼されない相談員は、どこに問題があるのか。

- ・ 状況を把握できていない。
- ・ 家族・多職種間で、コミュニケーションがとれていない。
- ・ 施設の考えを押し付けようとしてしまう。
- ・ 正確に状況を伝えられていない。
- ・ すり合わせ作業ができていない。

③ このような相談員が同じ職場にいた場合、どのような対応をするか。

- ・ 悩みや問題を共有できる環境作りをする。
- ・ ロールプレイ等を用い、家族の立場になって考えられるような取り組みをする。
- ・ 振り返りシートを用いて、自己覚知を促す。
- ・ とともに事例検討をする。
- ・ あえて失敗経験をさせて、そこから学んでもらう。

【 事例紹介 】

- ・ 執行部より、実際に経験した家族からの要望への対応事例を紹介(2例)。

事例① 談話スペースの利用を巡るケース

事例② 食事席の変更を巡るケース

平成 25 年度 支援相談員部会 南ブロック会 (9 月 27 日開催) アンケート結果

研修テーマ 「クレーム対応について」

参加者数 22 名 、アンケート回収 18 名

①今回の研修内容について

(1) 研修のテーマは興味を感じるものでしたか？

a. 興味がある 18 名 b. どちらともいえない 0 名 c. 興味を感じない 0 名

(2) 内容に対して研修時間は適切でしたか？

a. 長い 0 名 b. 適切 16 名 c. 短い 2 名

(3) 研修内容のレベルは適切でしたか？

a. 高い 3 名 b. 適切 15 名 c. 低い 0 名

(4) 研修内容は今後の業務に生かされると思いますか？

a. 思う 17 名 b. どちらともいえない 1 名 c. 思わない 0 名

(5) 今回の研修で、良かった点と悪かった点をあげてください

・良かった点 基本を改めて確認できた。

すべて (事例検討・ブレインストーミング・グループワーク・KJ 法)。

人の眼の動き、手先の動きの心理的なもの。

身近な問題について同じ立場から共有できてよかった。

KJ 法を用いたのは「クレーム」という暗い内容の研修を明るく盛り上げるようになった。

とても興味がわくすすめ方でした、もっといろいろ学びたかったです。

とても興味のある内容でした、もっと先生のお話を聞いてみたいです。

各施設での対応を聞けたり、相談員同士の交流ができて良かった。

クレームは日々色々なところで起きていることが分かり、また実際のように対応し、どこに注意をしたらいいか気付く事ができました。

基本手順が明確だった。

老健という狭いくくりではなく、MSW の方の研修を受けられたこと。

意見を言える雰囲気であった。

・悪かった点 (より実践的な) 具体的なクレーム解決スキルをもっと学びたかった。

イスが座りづらかった。

(6) 講師の先生に一言お願いします

話し方がとても聞きやすかったです。

とても楽しく話が聞けました、クレームだけでなく日々の支援に役立てていきます。

職場に活かしていきたいと思います。

わかりやすく面白い講義でした。

MSW（相談員）としての技術からの指導が勉強になりました。

経験などを交えながらの貴重なお話をありがとうございました。

教えて頂く内容が理解できました、ぜひ今日学んだことを実践したいと思います。

人の心理がよくうかがえる素敵な研修でした。

今後のSW業務に役立たせていきます。

素敵な講義ありがとうございました。

②研修の総合的な評価について

(1) 研修に参加して良かったと思いますか？

a. 思う 18名 b. どちらともいえない 0名 c. 思わない 0名

(2) 今後もこのような研修に参加してみたいと思いますか？

a. 思う 17名 b. どちらともいえない 1名 c. 思わない 0名

③今後の研修に関して

(1) 今後、どのような研修に参加してみたいですか？

- ・参加してみたい内容 ターミナルについての取り組み
 インテークの取り方、他専門職との連携技法があれば…
 コミュニケーションスキル、面接技術
 他職種との調整の仕方等
 現場で使える技術
 病院との関係や連携

- ・招いて欲しい講師

(2) 執行部に対する希望・要望をあげてください

感謝申し上げます、今後とも善い部会運営をよろしくお願いします。

お疲れ様です、毎回感謝しています。

頑張ってください。