

法人必須研修講義

苦情対応・解決について



苦情とクレームの違い

苦情

期待する水準が満たされないときや不快を感じたとき、不満や不快を理解してほしいという「**心理的補償**」を求めるもの。

クレーム

期待する水準が満たされないとき、具体的に弁償や代償をしてほしいという「**実質的補償**」を求めるもの

実際は苦情とクレームを区別せずにつかっていることが多い



苦情は利用者からの大事なメッセージ①

クレーム**処理**、苦情**処理**・・・なんと**上から目線**
の言葉でしょう！

処理：物事をさばいて始末をつけること

処理 ⇒ **対応**



苦情は利用者からの大事なメッセージ②

耳を傾け、共感し、共に解決に向かうコミュニケーション



苦情・クレームを聞く3原則

(1) 相手の話^に耳を傾ける

逃げない
言い訳しない
最後まで聞く

(2) 相手の状況を判断する

相手の置かれて
いる立場の
情報収集

(3) 相手はどうしてほしいのかを探る

相手の立場に
なって考える

最初の対応
が重要！



苦情解決システムの必要性

◎社会福祉法 第82条

社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

◎障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準 第52条

◎指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第36条

◎指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準 第3条の三十六

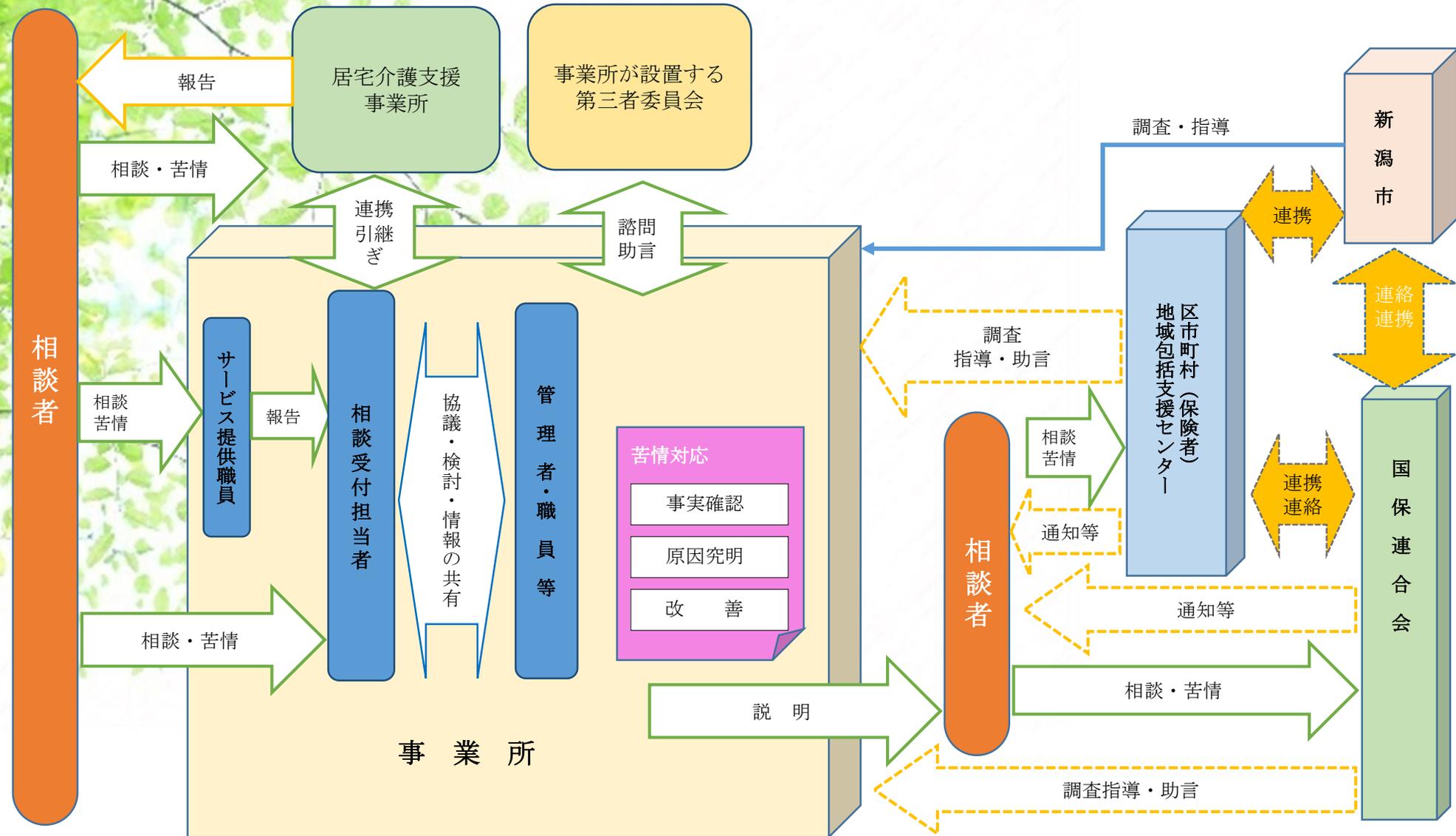


苦情解決の役割

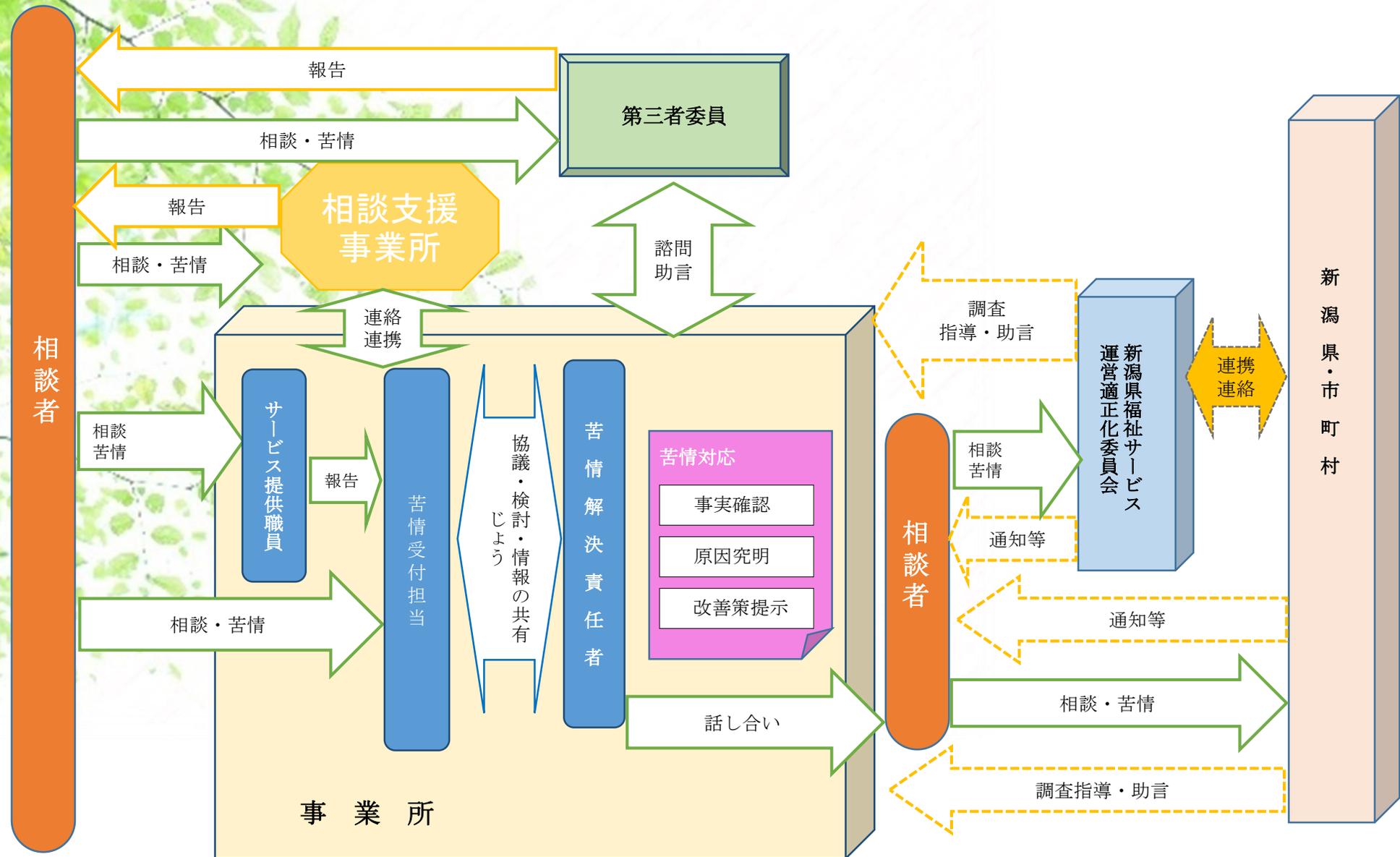
- 利用者の権利擁護
- サービスの質の維持と向上



介護保険の苦情対応フロー図



障害福祉サービスの苦情対応フロー図



相談・苦情対応のポイント

- 1 苦情相談窓口の設置
- 2 初期対応
- 3 記録及び保管
- 4 苦情対応マニュアル等の作成
- 5 個人情報の取扱い



1 苦情相談窓口の設置

- 苦情(相談)を受け付ける窓口を設置し、担当を決める。
- どんな苦情であっても担当者につなぐことができるよう、職場間の連絡体制を整える。
- 担当者の氏名、連絡先は、利用者等と取り交わす契約書や重要事項説明書に予め記載し、利用者等に説明する。



2 初期対応

- 苦情内容を正確に把握するとともに**相談者の思いを受け止める。**
- **事実関係の確認や原因の究明を迅速に行う。**
- 苦情(相談)者に対して、把握した事実等について、**適時適切にわかりやすく説明する。**
- 個人の判断で対応せず、**組織として統一した対応**をする。



3 記録及び保存

- 相談、要望等でもできる限り記録する。
- 記入に際しては、**時系列に、客観的事実**を記載する。
- 記録様式は、記載する職員に過度な負担をかけずに**必要な事項が簡潔に**記載できるよう工夫する。
- 管理者等が**記録を活用**して事業所内のサービス状況を確認、把握するなど**記録をサービスの向上につなげる**。



4 苦情対応マニュアル等の作成

- 苦情対応マニュアルを作成し、職員に周知する。
- マニュアルに改善点がないか適宜見直しを行い、実用性のあるマニュアルにする。



5 個人情報取扱

- ・個人情報を慎重に取り扱うことについて**研修等を通じ職員の意識を高める。**
- ・個人情報の取扱いには、「個人情報の保護に関する法律」、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」等を遵守するとともに、**必要に応じ、事業所の特性に則した独自の規則等を作ることが望ましい。**
- ・個人情報の置き忘れなどの事故が発生した場合は、**事実の確認と謝罪を迅速に行うとともに原因究明と再発防止策を徹底する。**



苦情・クレーム対応を理解するための ケーススタディ

【例】ゆきよしクリニックの外来で・・・

ゆきよしクリニックに通院している田中さんは診察の順番を1時間以上も待っている。診察が終わったらすぐに会社に戻る予定だったが、遅くなりそうなので、さっき会社に電話をしたところ、急いで帰らなければならない状況になっていた。今まで我慢して待っていたが、なんと、自分より後に来た人が呼ばれて診察室へ入って行く。田中さんはもう我慢の限界。そこに通りかかった看護師に、怒って詰め寄った。





苦情・クレーム対応を理解するための ケーススタディ



【考察】

(1) 看護師の②から④までの対応は「苦情・クレームを聞く」3原則にしたがって対応できていたでしょうか。

- ①相手の話には耳を傾ける
- ②相手の状況を判断する
- ③相手はどうしてほしいのかを探る



苦情・クレーム対応を理解するための ケーススタディ

【回答例】

(1) 看護師の②から④までの対応は「苦情・クレームを聞く」3原則にしたがって対応できていたでしょうか。

- ・言葉は丁寧だが、「担当に聞いてくる」と、すぐその場を離れてしまった（傾聴の不足）。
- ・田中さんは、最初から後回しにされたことを気にしていたにも関わらず、④の看護師の対応では説明がなかった（どうしてほしいかを察していない）。先に一度呼び出したことを伝え、次にお呼びしますののであと5分お待ちいただけますか、と伝えることで苦情につながらなかったかもしれない。



苦情・クレーム対応を理解するための ケーススタディ



【考察】

(2) 田中さんが求めていたことは何
だったのでしょうか。



苦情・クレーム対応を理解するための ケーススタディ

【回答例】

(2) 田中さんが求めていたことは何だったのでしょうか。

- ・仕事に戻らなければいけないので、診察まであとどのくらい待たなければいけないのか知りたかった。
- ・後から来た人が先に呼ばれたことの説明を、自分が聞く前に説明してほしかった。



苦情・クレーム対応を理解するための ケーススタディ

【考察】

(3)⑤の会話の看護師の対応で、改善点があるとしたら、どのような点ですか。また、より適切な表現に言い換えるとしたら、どのように伝えればいいですか。



苦情・クレーム対応を理解するための ケーススタディ

【回答例】

(3)⑤の会話の看護師の対応で、改善点があるとしたら、どのような点ですか。また、より適切な表現に言い換えるとしたら、どのように伝えればいいですか。

※呼んだことは事実でも、まず長時間待っていらいらしている患者の気持ちに寄り添い謝罪の言葉を述べる。

・長時間お待たせして申し訳ありません。実は、先ほど田中様をお呼びしたときにお返事がなかったので次の方に入っていました。次に田中様をお呼びしますのでもう少しだけお待ちいただけますか。



苦情・クレーム対応を理解するための ケーススタディ

【回答例】

(4)⑥で看護師が伝えた内容を、田中さんが、もっと受け止めやすいようにするには、どのように言い換えればよいでしょうか。

混んでいるので、お呼びしてもおられない場合は、診察が少しでも早く流れるように、次の患者様に入らせていただいています。おられなかった患者様は、次に再度お呼びするようにしています。お手数ですが、次からは、トイレや電話などで席を立たれるときは、一言伝えていただければ、ご迷惑をおかけせずに済むかもしれないので、ご協力ください。



苦情・クレーム対応を理解するための ケーススタディ

【回答例】

(5)⑥の後、田中さんの苦情がさらに大きなクレームにならないようにするために、対応すべきこと・対応できることがあるでしょうか。

診察が終わったあとに、「本日はお待たせした上に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした」と声をかけ、会話から診察後の田中さんの感情を察して、まだ何か言いたいことがあるようなら傾聴し、病院外に怒りを持ち帰らさないようにする。



終わりに・・・

夢

“苦情は宝の山”

利用者からの生の声を聴き、
顧客満足度向上（CS）につなげる。

◎ サービス改善 → サービス向上
⇒ 選ばれる施設に！

