

「クレーム対応」研修補足

※本日の研修は、クレームを下さるお客様の心理や初期対応を踏まえてご講義いただきました。
(スライドページ番号は、資料に準拠)

*ページ1:

ここでの質問を通じて、自身がクレームを申し立てた体験を振り返ることが、「クレーム対応」の前段階に、どういう心理的要因や意思決定がなされたのかの分析ができる

*ページ2:

<利用者満足とクレームの関係>

期待	< 現実	→ 感動・喜び
期待	= 現実	→ 満足
期待	> 現実	→ 不満

- ・クレームは、利用者のサービス・商品に対する期待を基準に考える
(利用者の中の期待値から発生する)
- ・利用者の中の期待に対して「事実はどうだったか」から発生する。

<在宅療養者が医療介護従事者に期待するものは？>

まずは安全・安心・信頼

それから…

- ① 優しくしてほしい
- ② 自分の痛み・辛さ・不安をわかってほしい
- ③ いつでも話を聞いてほしい
- ④ 清潔感のある身だしなみ
- ⑤ プライバシーに配慮してほしい
- ⑥ ケアの時以外でも声をかけてほしい
- ⑦ わかりやすく説明してほしい

*ページ4:

<クレームの種類>

クレーム対応中のポイントとして、

- ・申し立てる利用者様が伝えている事実を否定しない。
- ・クレームを申し立てた側、申し立てられる側それぞれに対して「中立でいること」が大事。

*ページ5:

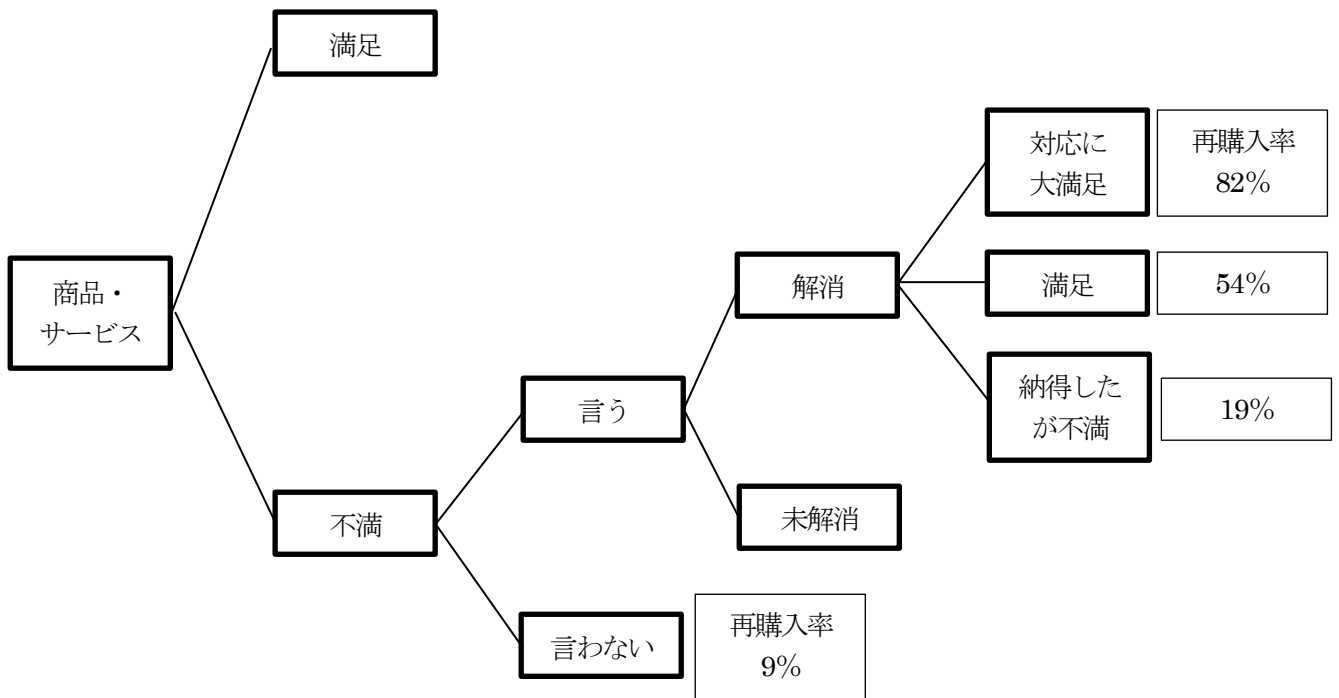
<クレームをどう捉えるか>

あるサービス・商品に対する「満足」は、1人が5人に広める

あるサービス・商品に対する「不満」は1人が10人に広める

「不満」を感じた利用者のうち、クレームを申し立てるのはわずか4%に過ぎない

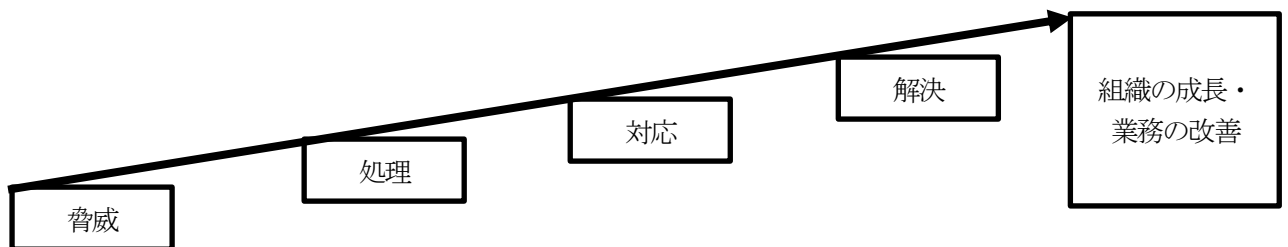
しかし、そのクレームに対して迅速に対応し、内容に満足してもらえることができれば、サービス・商品のリピート率は、不満を感じながらクレームを申し立てなかった利用者のリピート率よりも高くなる。



クレームは、

- ・「ありがとう」を増やすための言葉
- ・気づきを生むご指摘
- ・改善のためのアイデアの源

…という捉え方ができるかどうか。



***ページ6:**

- ・ Step1～3 までの対応が、初期対応であり、新たなクレームに繋がるかどうかの境目である
 ※初期対応で注意しなければならないのは、クレーム申し立ての最初の窓口が管理者であるとは限らない、ということ。誰が最初の窓口になるかわからないため、ページ6の「Point」が非常に大事になってくる。
- ・ Point④ はとても大事。自己保身のための安易な解決策の提示は、組織にとってマイナスになってしまう場合もある。

***ページ9:**

過去のクレームを「事例検討」として取り上げ、振り返る
振り返りの際に特に大事なものは、

① 「クレームの主訴」を掘り下げ、本当の主訴が何か把握すること。

※「主訴」を疎かにしてしまうと、対応は全て無意味なものになってしまう可能性がある。

② 事実確認をしっかりと行うこと。

※クレームを申し立てられた当事者の言葉は、主観が色濃くなってしまいうため、何が事実なのかをはっきりさせる必要がある。

③ クレーム対応をして終わりではなく、事業所単位で活用するための対策として蓄積する

***ページ10:**

<クレームを報告しやすい体制>

・クレームの共有・検討方法のシステム作りが必要

・仕上げた報告書の量を誇ったり、報告書の空欄を埋めることに注力してはいけない。あくまで、次に活かすためのクレーム対応だという認識を持つこと

文責：教育・研修事業部 作業療法士 中村