

## ～ 苦情対応 ～

なないろ R6.12.11



右のQRコードから  
左のページの表示を  
お願いします。



サンクスシェア  
代表社員 田中 聡



## 【福祉サービス提供における苦情】

- ・ **サービス提供に関する苦情**

  - スタッフの対応や態度 支援の質への不満

  - 安全管理や衛生面の配慮に不満 活動内容に関する不満

- ・ **コミュニケーションに関する苦情**

  - 情報不足や不正確な情報電伝達に関する不満

  - 連絡の手段や連絡の頻度等の不十分さに関する不満

  - 児童とのコミュニケーション不足に関する不満

- ・ **料金や契約に関する苦情**

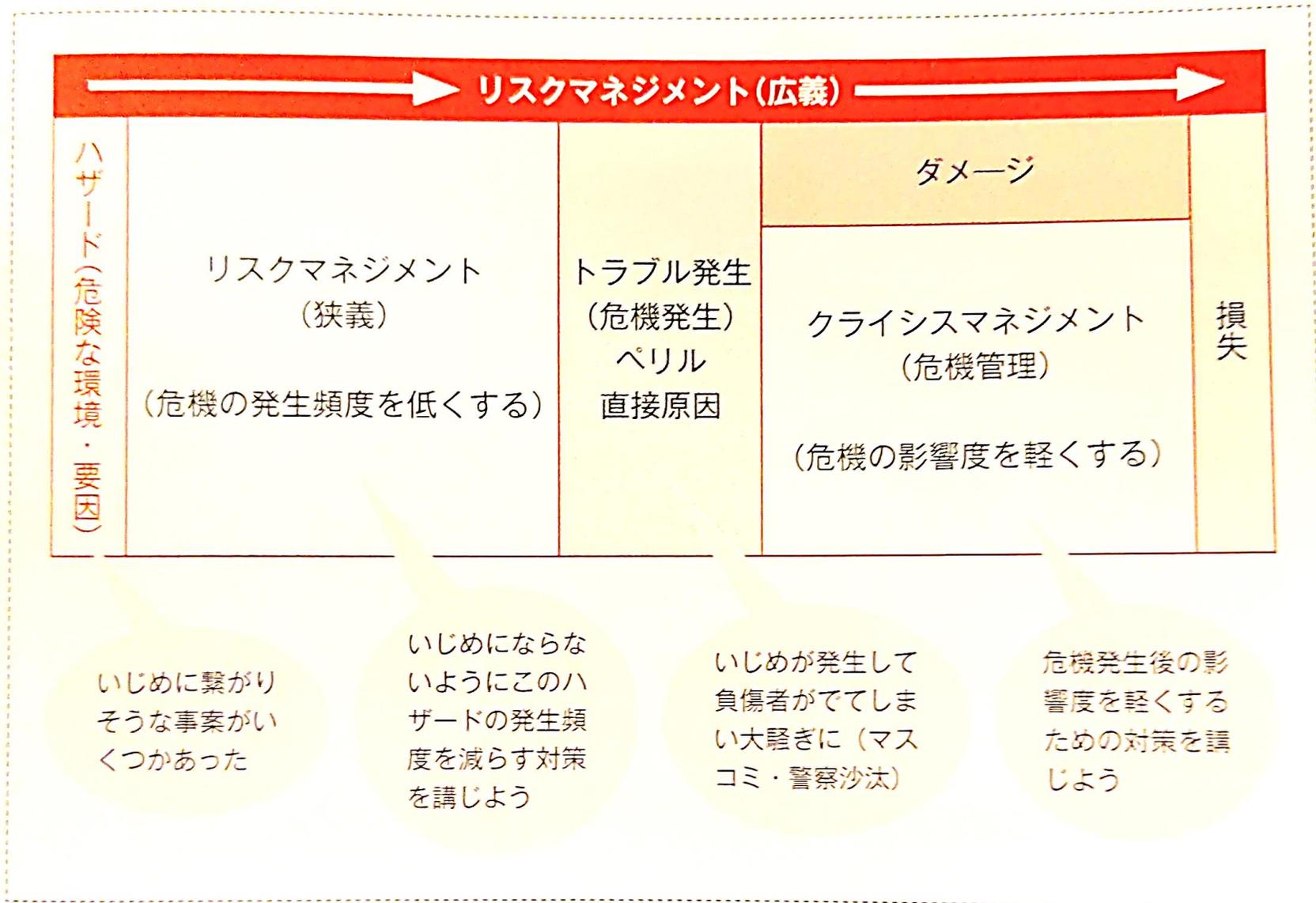
  - 料金の請求の不明瞭さに関する不満

  - 契約内容や条件への不満

- ・ **その他（施設整備 人員配置）**

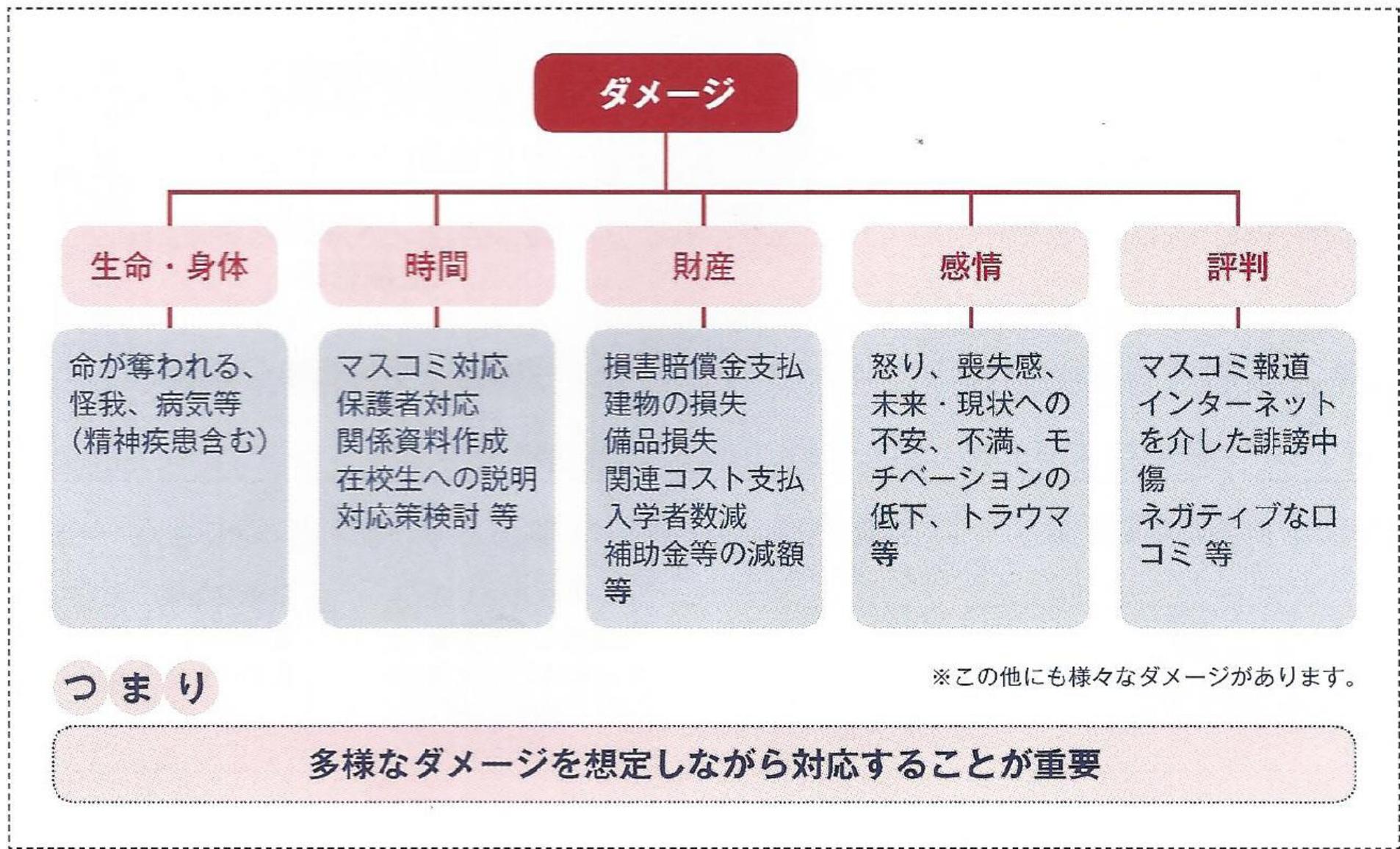
# 【苦情対応の基本的考え方】

## ● リスクマネジメントの全体像



# 【苦情対応の基本的考え方】

## ●トラブル発生時のダメージ



# 【苦情対応の基本的考え方】

## 致命的なクレームが発生するまでのメカニズム

※「ハザード」=ここでは、300の「ヒヤリ、ハッと」や気付いていない、または無視されているミスや不満の要因等、クレームが発生しやすい環境や要因を指します。(例えば、ミスをして謝らない、言い訳をする、話を遮る、教育の質が低い、約束を破る、法律に違反している、問題を放置する等…)



冰山 (大きな失敗) は海面下に巨塊 (小さな失敗) が隠れている。

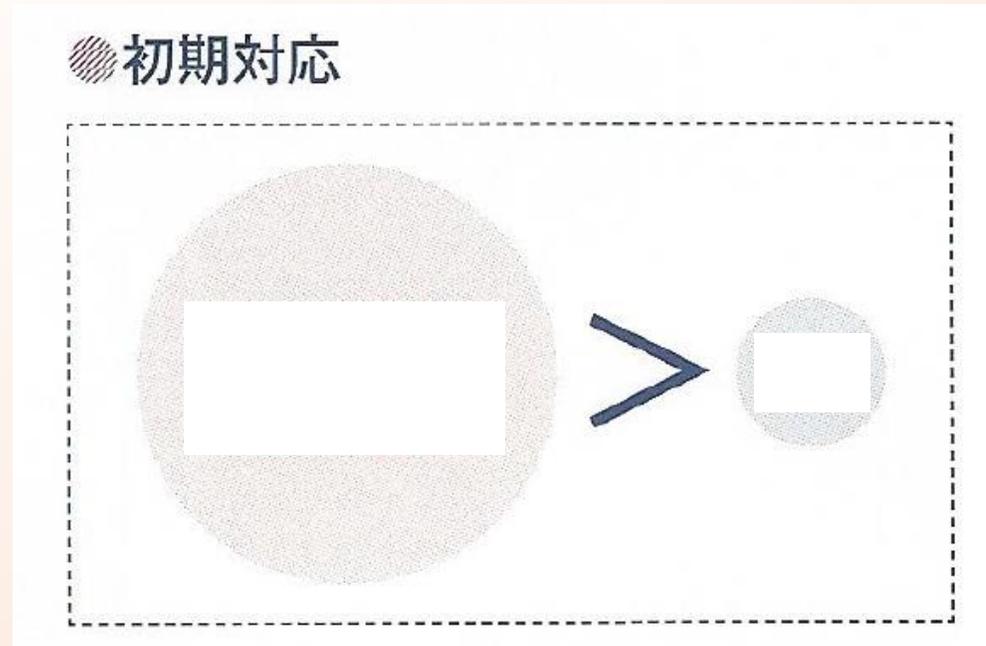
「ハインリッヒの法則」 仕事における失敗の発生確率は【1 : 29 : 300】

クレーム

ハザード

# 【苦情対応の基本的考え方】

## 解決すべきこと



# 【初期対応の基本】

## ●初期対応の基本スタンス

発生要因の責任を認め  
たわけではない

発生した出来事によっ  
て生じた事柄を謝罪す  
る

### POINT!

たとえ相手が明らかに間違っている、また、勘違いであったとしてもその「間違いを指摘せずに自尊心(面子)を傷つけないこと」が感情を抑えるためのテクニックです。そして、相手が自らの間違いや感情的な言動に多少なりとも反省し始めている状況を感じたら残っている怒りの受け皿をこちらで意図的に作ってさしあげることが有効です。

### 短期目標と初期対応の三原則

#### 短期目標

クレームを拡大させない  
(感情的にさせない・ならない)

①限定的な謝罪  
(迷惑を掛けた状況について)

②話を聴く  
(共感・傾聴)  
質問する

③言い訳をしない  
(正当性を主張しない)

相手の感情を抑えてから説明をする

クレームへのお礼

原因と要望を整理して不足情報を補う  
(再確認・質問等)

組織的な対応で情報を共有化(記録化)して原因を把握することでハザード(クレーム発生の環境や要因)を減らすことができる。要望を把握すると解決への糸口が見つかる。申出者への現状のフィードバックは迅速にコマメに、が基本。

クレーム処理の初期段階で対応を誤ると相手を感情的にさせてしまい、クレームが大きく育ってしまいます。また、間違った対応の数だけ新たな原因が増加してしまいます。

学校経営・  
日常業務に  
活かす

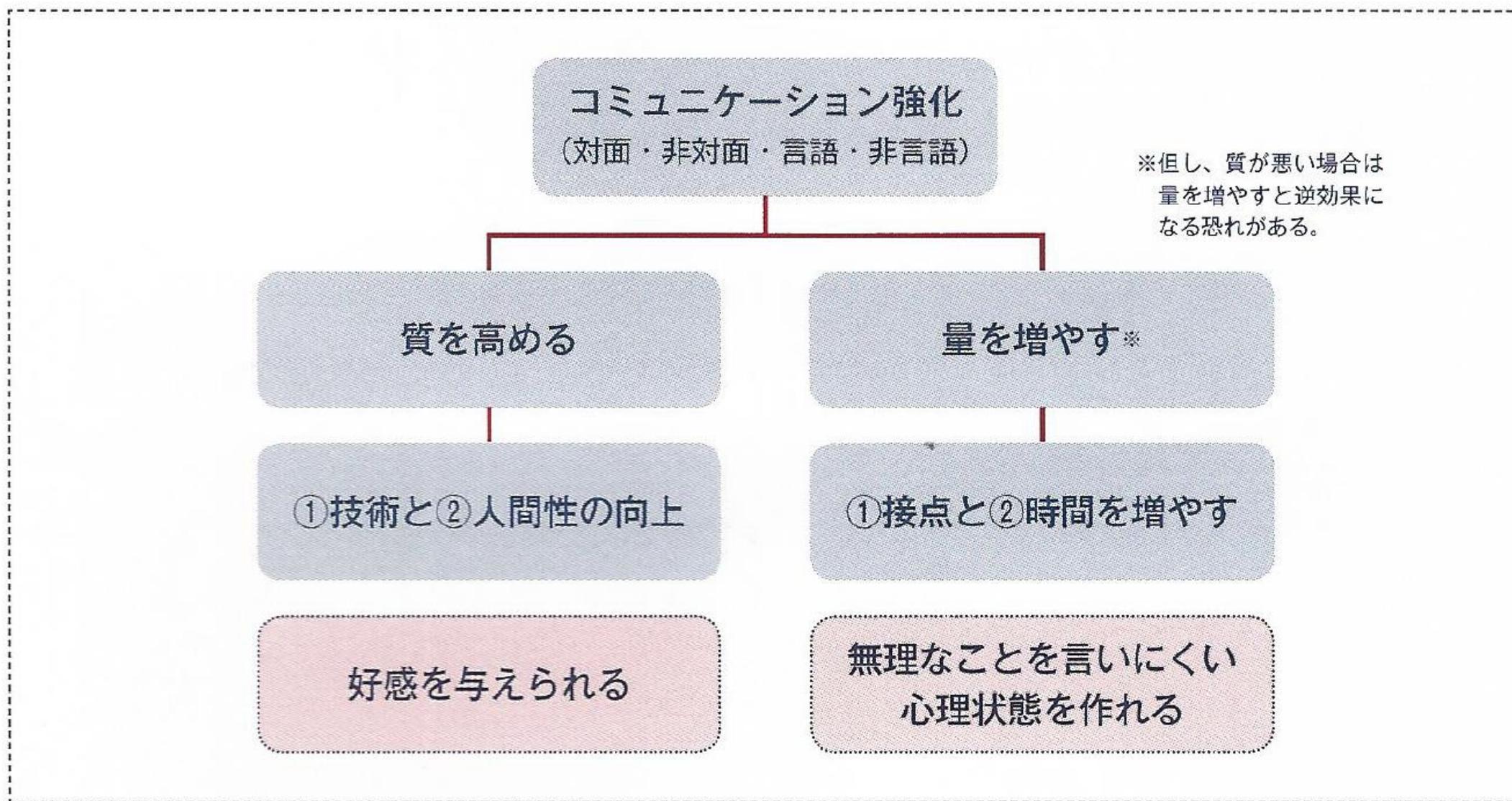
効果①  
怒っている原因  
部分の情報量が増える

効果②  
相手がすっ  
きりする

共通点を作  
る 共通の  
目標をもつ

# 【対応を支えるコミュニケーションの技術】

## ● コミュニケーションを強化する



# 【対応を支えるコミュニケーションの技術】

## — 対等な関係を築く交渉術 —

### 【守るべき3つのルール】

- ・ **マインドセット**  
から始める
- ・ **事前に相手の情報**  
を集める
- ・ **互いの「利害」**に  
注目する

### 【覚えておくべき5つのセオリー】

“人はコストをかけたものを選ぶ”  
(サックコスト理論)

“人はあたえてくれる人を選ぶ”  
(返報性の原理)

“人はリスクをコントロールしてくれる人を選ぶ”  
(プロスペクト理論)

“人はモヤモヤを解消してくれる人を選ぶ”  
(認知的不協和理論)

“人はやる気を引き出してくれる人を選ぶ”  
(モチベーション理論)

# 【対応を支えるコミュニケーションの技術】

【相手の行動変容を求める】 =

【交渉術（技術）】

- 配分型（利益を分け合う）
- 利益交換型（損して得とる）
- 統合型（Win & Win）

- ◆ 代替案
- ◆ 選択肢
- ◆ 限界範囲
- ◆ 説得
  - ・ 功利的説得（メリット）
  - ・ 規律的説得（論理的）
  - ・ 情緒的説得（感情的）

# 【対応を支えるコミュニケーションの技術】

## ラポールを形成する

### 信頼関係ができるプロセス

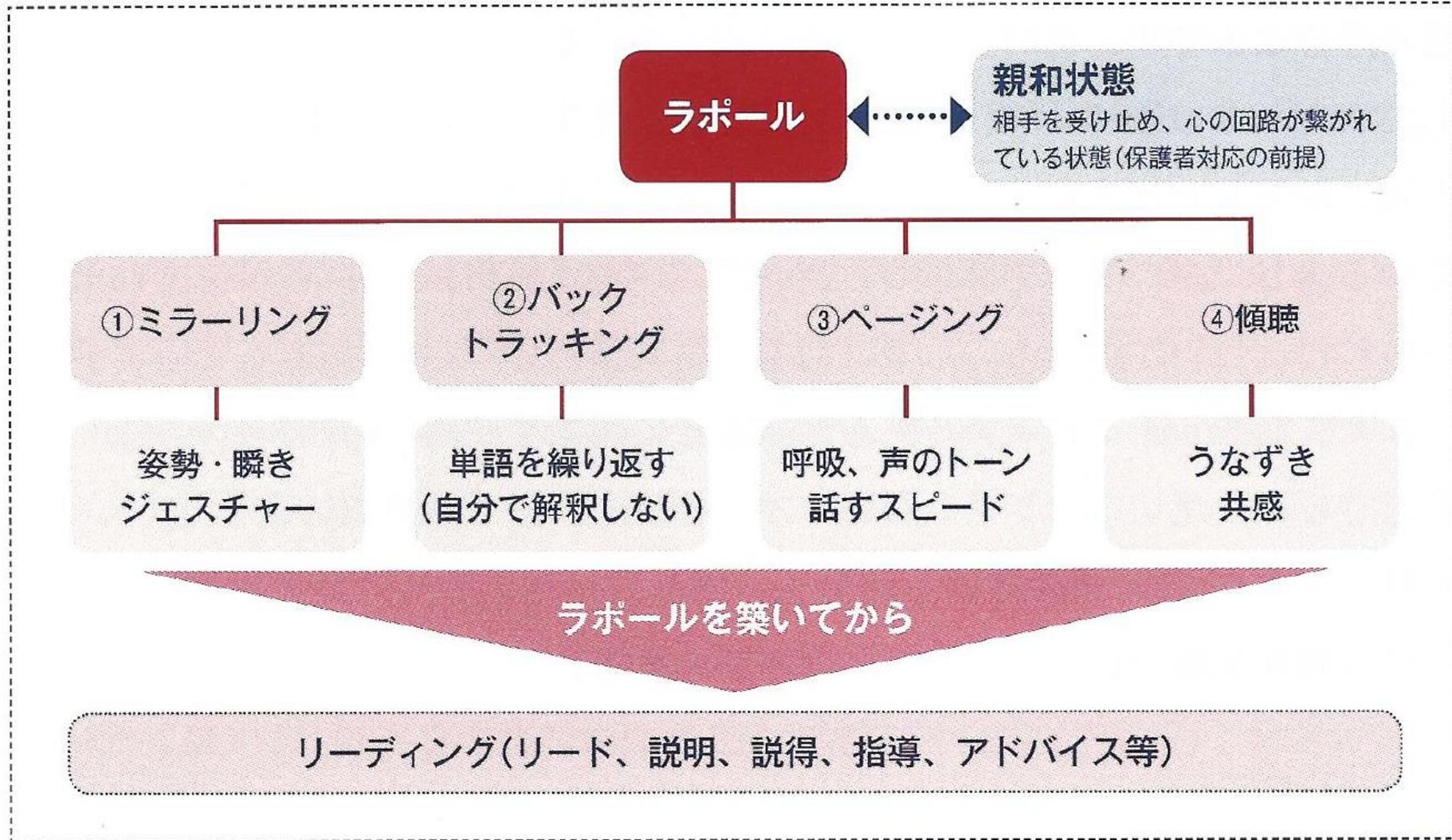
クレーム対応はこのフェーズまで関係性を高めることが必要(ラポール)



# 【対応を支えるコミュニケーションの技術】

## ラポールを形成する

● ラポールの形成



# 【対応を支えるコミュニケーションの技術】

## 相手の特徴を知る

### ●知覚チャネル（優位感覚）

視覚優位型

見ればわかる

聴覚優位型

話を聞けばわかる

体感覚優位型

体感することわかる

内部対話優位型

自分なりの理由で納得する

# 【怒りをコントロールする方法】

## 怒りの間違った常識

- ( × ) 怒りを吐き出すとストレス解消に効果がある  
→ 怒れば怒るほど怒りの行動が強化されます
- ( × ) 怒りをぶつけることで、相手を威嚇し、自分の思いが通る  
→ 怒りを噴出すると自分の評価が下がり、信頼を失います
- ( × ) あなたが怒るのは、周囲の人や出来事が原因である  
→ 自分の怒りの情動反応は自分で作り出している

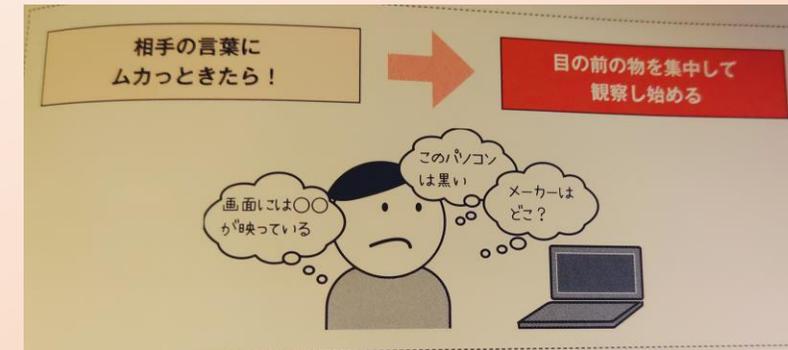
- ・自分の怒りは人間関係を破壊します
- ・自分の怒りは困難な状況をさらに困難にします
- ・自分の怒りは心臓疾患を誘発します
- ・自分の怒りは相手の攻撃性を高めます
- ・自分の怒りは免疫力を低下させ心身のバランスを崩します

結局怒りは  
自分自身には  
ねかえって  
くる

# 【怒りをコントロールする方法】

## その場の怒りを鎮める方法

- ◆ 心の中で「ストップ」と叫ぶ
- ◆ 目の前の物へ集中する
- ◆ 自分を説得する
- ◆ 自分との約束を守る
- ◆ その場を離れる



## 【Point 4 電話連絡時の対応】

### 保護者対応の基本場面（①） 事業所側からの謝罪・連絡時

～相手側が理解・納得できたか最終確認しながら対応すること～

- 伝えるべき事実が相手に確実に伝わったことを確認したか？
- 重要時は、前もって箇条書きメモを準備して伝えたか？
- 最終的な納得を得る謝罪ができたか？
- 事業所として対処できる最善の支援をすでに行っているか？**
- 事業所として可能な最善の提案を行ったか？

## 【Point 4 電話連絡時の対応】

### 保護者対応の基本場面（②） 相手からの要望・苦情対応時

～客観的な事実と思い込みを区別しながら訴えの内容を確認すること～

- 相手の言い分を最後まで聞き通せたか？
- 指導に不行き届きがあったことを謝罪できたか？
- 客観的事実のみを正しく伝えることができたか？
- その場での最終判断は避けたか？
- 事業所側の次の具体的な行動を約束できたか？