



# なかのdeかいごタイムズ

## Vol.01 「知って安心 クレーム対応の基本」

### 第1回介護サービス事業所研修を開催！

7月25日に中野区介護サービス事業所研修の令和5年度第一回目が開催されました。テーマは「知って安心 クレーム対応の基本」介護従事者向け」と題して、実際にクレームがあった際に、どのような対応をすれば事を大きくしないで済むのか、ポイントやスキル、対応に臨む姿勢などを学びました。

今年度は全研修がオンラインでの開催となりますが、グループワークも交えて受講生同士の交流もあり、研修への満足度も高く、研修内容が業務に活かせると思う方から「回答をいただきました！」「ご参加された皆様、お疲れ様でした。2回目以降もご参加をお待ちしております。」

#### <研修資料抜粋>

知って安心  
クレーム対応の基本  
～従事者向け～

セントスタッフ株式会社  
セントカレッジ

内容および目的

目的	内容
クレーム対応の基本を学び、クレーム解決への行動が取れる。	I. クレーム・苦情とは II. クレーム対応の基本 III. アンガーマネジメントの観点で考えるクレーム(怒り)の性質 IV. 具体的な対応方法 V. まとめ VI. 行動計画

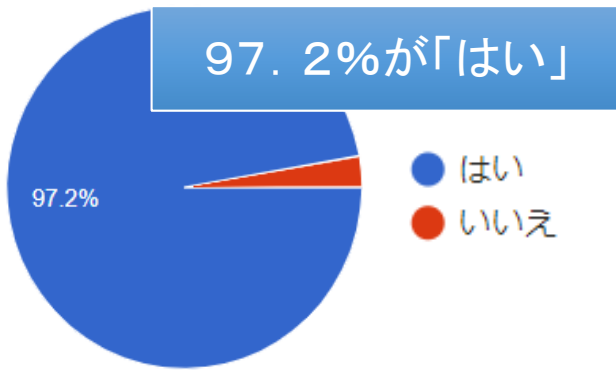
I-1. クレーム・苦情が増えている背景

II-1. 基本ステップと必要な力

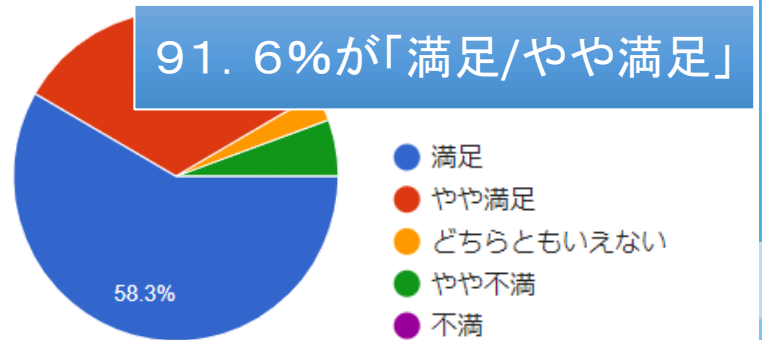
基本ステップ	必要な力
初期対応	良好な関係形成 マナー
中盤対応	問題の明確化 聴く力 メモを取る
終盤対応	解決策への誘導 話す力 (伝える力)

### 研修後アンケート結果(参加者36名)

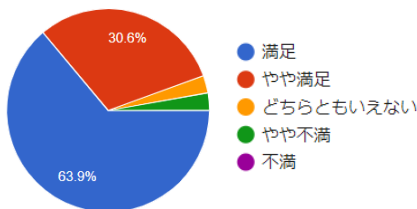
・研修の内容は業務に活かせるものでしたか？



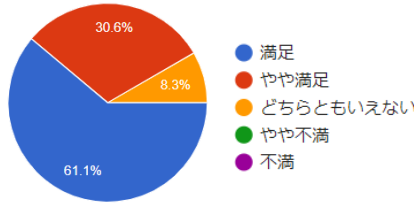
・研修の満足度を教えてください



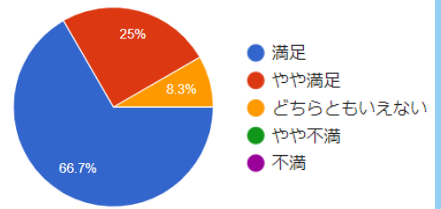
・研修内容: 94.5%が「満足/やや満足」



・研修資料: 91.7%が「満足/やや満足」



・講師: 91.7%が「満足/やや満足」



アンケート回答より、ご受講いただいた方々のご意見を紹介します！

#### Q.研修を受けて今後取り組んでいきたいこと

- ・相手の落ち度を責めない。相手の言い分をよく傾聴し、何に対してご不満なのかを考えていく。
- ・クレーム対応時傾聴、共感、丁寧な言葉遣い、謝罪を徹底したいと思いました。
- ・電話の横に初期、中盤、終盤の対応を貼っておきます。
- ・クレーム対応は1人で抱えずに上司や周りに相談し誠意を持って対応をしたい。
- ・相手の気持ちをくみ取り、結論を急がないようにする。
- ・ピンチはチャンス!と前向きに対応したい。