

# 事例から学ぶ 相談員のための

## トラブル対策

NEWS

### 「母の足に傷があった」という息子さんからの電話

－なぜ小さなクレームが大きなトラブルになるのか？－

#### ■急に腹を立ててしまった息子さん

ある朝、デイサービスの電話が鳴り、事務員の石川さんが対応すると、前日利用されたMさんの息子さんからの電話でした。息子さんは「昨日デイから帰ってきた母の足に傷があったんですが・・・」と言いました。石川さんは「相談員の山田に代わります。」と答え、「昨日利用されたMさんの息子さんから電話です」と山田さんに電話を代わりました。「山田ですが、どのようなご用件でしょうか？」と聞くと、「昨日そちらから戻った母の足を見たら、足の皮膚が裂けて出血し血が固まっていました。そちらでできた傷だと思うんです。医者に見せたほうが良いか迷ってしまっています」と言います。山田さんは「それでしたら主任と代わります」と言って、関さんに代わりました。

【関さん】「お電話代わりました。Mさんの足の傷はどんな傷ですか？」

【息子さん】「右膝が2cmくらい切れて、血が固まっていました。医者に診せた方が良いか迷ってるんです」

【関さん】「Mさんは帰宅前に入浴しましたが傷は無かったと思いますよ」

【息子さん】「帰ってきた時は血が固まっていたのだからそちらでできた傷ですよ」

【関さん】「ご自分でどこかにぶつけることもありますよ。」

【息子さん】(急に大きな声で)「誰が傷をつけたか」なんて言っているんじゃない。あなたじゃ話にならない。責任者と代わってください」

こうして大きなトラブルになってしまいました。

## クレーム申立者の直面する問題解決を優先する

#### ■クレーム対応の問題点は何か？

小さな足の傷のクレームでしたが、対応が悪くトラブルになりました。この対応のどこに問題があったのでしょうか？検証してみましょう。



#### ○問題点1: 電話をたらい回しにしている

電話が入った時、この電話を「事務員の石川さん→相談員の山田さん→デイの責任者の関さん」とたらい回しにしています。電話をたらい回しにされると、何度も同じことを話さなくてはならないので誰でも腹を立てます。このクレームの電話は誰が対応すべきだったのでしょうか？正解は事務員の石川さんです。クレーム申立時は申し立てを受けた職員がその場で受付を行うのが大原則です。

#### 問題点2: お詫びの言葉が無い

クレームの申し立てを受けた時には、謝罪しなければなりません。これもクレーム対応のルールです。では、クレームの原因に事業所側の非があるか分からないのに、謝罪してしまっても良いのでしょうか？答えはYESです。「クレーム受付の場面」ではお客様の申し出内容が100%正しいものとして対応するのが、クレーム受付のルールです。

#### 問題点3: クレームの電話をデイの責任者に回してしまった

クレームの電話が入った時に、事情の分かる人が居るとすぐに電話を回してしまいがちですが、たとえ、事情が分かりそうな人がいても、クレームの電話をそのまま回してはいけません。事情の分かる人がいたとしても、その場で即座に適切な受け答えができるはずがないからです。

#### 問題点4: 申立者が直面している問題に対応していない

このクレームがトラブルに発展した原因は、「息子さんが直面している問題」を解決する姿勢を示さなかったことです。息子さんは、「医者に診せようか迷っている」と具体的に言っているのです。この目の前の問題に耳を貸さずに、傷の原因ばかり問題にしたので感情的になったのです。

では、この4つの問題点を改善すると、どのような対応になるのでしょうか？

## ■問題点を改善するところなる

本事例のデイサービスの対応には、4つの問題点があることが分かりました。では、この問題点を改善して対応するとどのような対応になるのでしょうか？模範対応を見てみましょう。

ある朝、デイの電話が鳴り事務員の石川さんが対応すると、前日にデイを退所されたMさんの息子さんからの電話でした。息子さんは「昨日戻ってきた母の足に傷があったんですが・・・」と言いました。

石川さんは「当方からお帰りになったお母様の足に傷があったということでございますね。それは、ご家族様には大変ご心配をおかけして申し訳ありません。わたくし事務員の石川と申しますが、まず、わたくしが伺いさせていただいてもよろしいでしょうか？

【相手は了解する】ありがとうございます。責任を持って対応させていただきますので、よろしくお願いたします。お手数で申し訳ないのですが、もう少し詳しくお話をお聞かせいただけないでしょうか？

【細大漏らさず内容をお聞きし、クレーム受付簿に記入する】

よくわかりました。当方のデイからお帰りになった、お母様の、右腿の外側の膝の近くが2センチくらい切れて、血が出て固まっていた。現時点ではどのようにできた傷かは判らないが、傷ができた状況によっては、受診した方が良いのではないかと、こう言うことでございますね。早急に調べましてご報告をさせていただきます。10分ほどお時間をいただけますでしょうか？こちらから再度お電話をさせていただきます。お手数ですが、お電話番号をお聞かせいただけますでしょうか？

03-1223-5678でございますね。それでは10分後にお電話をさせていただきます。お母様は足の傷の他にはお加減の悪いところはございませんでしょうか？何かお加減に変化がありましたら、遠慮なくご連絡ください。ご心配をおかけして申し訳ございませんでした。失礼いたします。」

石川さんは今聞き取った息子さんのクレーム内容をクレーム受付簿に記入し、すぐに上司に提出しました。上司はデイの責任者関さんに次のように指示をしました。

- ①石川さんから息子さんに電話してもらい、これから訪問してよいか了解をいただく。
- ②関さんが看護師を伴って訪問し、傷を見せてもらい受診の必要性を判断する。
- ③極力受診する方向で家族と話し、できれば関さんと看護師も受診に同行する。
- ④翌日経過について電話で確認を取ること。

また、上司はMさんの前日の利用状況と、送迎の状況を職員から聞いて文書にするよう、相談員の山田さんに指示しました。関さんと看護師が施設に戻ってから、上司が自ら息子さんに電話を入れ、今回の事故の謝罪をした上で、傷の原因について調査した結果を1週間後に報告させていただきたいと話しました。

息子さんはこう答えました。「色々とお世話になっていれば、そういった傷が付くこともあるでしょうから、気にしていません。今日はわざわざ職員さんに来ていただいて、かえって申し訳ありませんでした」と。

ちょっと出来過ぎた結末かもしれませんが、クレーム申立者は直面している問題解決に対して期待以上の対応をしてもらおうと、クレームの原因についてはあまり責任追及をしなくなるそうです。クレーム対応の研修内容を見ると、「クレームはお客様からの贈り物と考えて、再発防止策を検討してサービス力を向上させよう」と、PDCAサイクルで品質改善に取り組む方法が示されています。しかし、事業者の品質改善にお客様は興味ありません。お客様は自分が直面している目の前の問題を解決して欲しいのです。この問題解決ニーズに優先的に対応すれば、クレームがトラブルに発展することは少なくなると考えます。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  
マーケット開発部 市場開発室

担当 堀江・窪田 TEL 03-5789-6456

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店

株式会社福祉医療共済会  
東京都渋谷区渋谷3-12-22

TEL : 03-5466-0881 <https://www.fi-k.jp>