

「学んで実践クレーム対応研修」をおえて

～クレームやトラブルが発生した時、あなたが一番心掛けていることは何ですか～

相手の思いに寄りそう

他のスタッフの心のケアに努める

まずは相手の立場でお話を伺う事

今以上に悪化させない  
(トラブルについても、  
相手との関係についても)

相手の立場を考えて対応する

落ち着いて対応する

冷静に話を聞く

いつでも平常心で凜としていて  
自分の考え方は一本で通します。  
あまり押しません。

ご家族、ご利用者様の意見を  
しっかりと聞く

おわびと共感、そして提案。  
信頼関係が大事。

相手の考えに共感する



11月17日 木曜日

日直 ともにん

「学んで実践クレーム対応研修」をおえて

## ～クレームやトラブルが発生した時、あなたが一番心掛けていることは何ですか～

まず相手がどのような事訴えているのか、  
相手の気持ちを考えながら話を聞く

表情

相手の話を十分聞きとること

謝罪・究明・対応策

ご本人に寄り添うこと。(心を込めて接すること)  
共感すること。相手の立場に立って捉え、解決し  
ていくこと。そして言葉遣いです。

相手の気持ちを考える

相手に寄りそう言葉を返す

相手の立場に立って考える事  
ができるように心がけている

同調はするが言ってる事への肯定はしない。  
お互い言い分が食い違う時が多いので、  
「折り合い」を見つけるようにする。



11  
月  
17日  
木曜日

日直  
ともにん

「学んで実践クレーム対応研修」をおえて

～クレームやトラブルが発生した時、あなたが一番心掛けていることは何ですか～

利用者さんだけが納得するのではなく、利用者さんも職員もお互いに納得のいく解決方法が見つかるといいなと思っています

ご利用者様には誠心誠意で対応すること、上司に報告、相談をする

相手の話をその人の立場に立って  
しっかり聞くこと

相手が何について怒っているのかを考えて聞く

誠実に向き合う  
自分ひとりで抱え込まない

誠心誠意

相手の話をよく聞くこと  
気持ちを受け止めること

まずは笑顔です。次に冷静に、相手の気持ちになって話を聞く。

丁寧な言葉遣い



11月17日 木曜日

日直 ともにん

「学んで実践クレーム対応研修」をおえて

～クレームやトラブルが発生した時、あなたが一番心掛けていることは何ですか～

原因の把握と追究(検証)→  
次につなげない

利用者さん、保護者の方の話をよく聞くこと、聞いた中で話に寄り添い共感する事を心掛けています

まずはこちらの言いたいことは後にして、お話を聞くことを心掛けています

相手の主張を否定しない

御本人の身になって対応させていただきます

最初に謝罪の言葉を使う事

まずは話を聞く。そして相手のいい所を言い、今回の経緯を話し、今後のことを話す。

クレームを入れる方が一番困っているということを忘れない

そうならない為にも、日頃から保護者、利用者とお話をいっぱいする。



11月17日 木曜日

日直 ともにん

「学んで実践クレーム対応研修」をおえて

## ～クレームやトラブルが発生した時、あなたが一番心掛けていることは何ですか～

相手の気持ちに寄り添って、全てを発散  
させてから、こちらの提案をする

誠心誠意対応する。まずはきち  
り謝罪をして話を聞くこと

話をよく聞いて、まずは相手の感情の  
高ぶりが鎮まるようにする

第一に丁寧な対応です。内容によっては出来ない事も  
ありますが、問題を自分の事（自分の施設の事）とし  
て真摯に受け止めていることを相手にわかってもら  
う様に努力しています。

傾聴する事

次、同じ間違いをしない

相手の立場になって考える  
（自分だったらどうか）

情報収集

11  
月  
17  
日  
木  
曜  
日

日直  
とも  
にん

