

11月14日の訪問を終えてのおたより No9です。

【保護者への対応について・・・その2】

前回の保護者対応ロールプレイングは、「苦情対応」の取り扱いが不十分だったためリベンジです！

さて、しつこく取り上げますが、「なぜ、保護者対応を重視するのか？」改めておさらいです。

- ① 叶の理念から・・・叶の理念を実現するためには、子どもへの関りだけでは、どうしても不十分です。保護者にも、理念と取り組み、そして、日々の支援によって得られた成果を十分に理解していただいて、理念の実現化が可能になります。
- ② 叶の運営から・・・子どもたちにとっても、スタッフにとってもやさしい経営は、頭数の獲得ではなく、延べ人数の獲得です。そのためには、継続して利用する仕組みとメリットを正しく情報発信し、一日でも多く安心して利用してもらうための保護者への働きかけが不可欠です。

そして、保護者対応の中でも、なぜ、苦情対応を重視するのでしょうか？

- ① リスク管理から・・・苦情対応をしくじると、これまでこつこつと積み上げてきた保護者との信頼関係が一瞬で崩れてしまいます。驚くことに、本当に他意なく使ったたった『ひとつのことば』が原因となることも珍しくありません。それが、これまでずっと信頼を寄せてきたスタッフであっても起こり得るのでこわいです。このようなことから、事業所のリスク管理の大きな柱の一つとして避けて通ることができません。
- ② 叶理念実現から・・・苦情対応には、叶の理念を実現化するエッセンスがほぼ盛り込まれていると言っても言い過ぎではありません。日々子どもたちへの療育活動、福祉に携わる支援員としての理想や倫理観、叶が理想とする子ども像とそれを実現化するための方策など、これらのエッセンスをフル出動させて苦情対応に臨むことが求められます。つまり、裏を返せば、日頃からこのようなことを常に意識し、保護者に理解を求め、信頼を築いていく地道な働きかけが必要だということができます。

苦情は、確率的に必ず起こり得ます。確率が低くなるよう日頃の保護者対応を充実させるとともに、起こった際のリスクを最小限に抑えるための準備は、絶対に必要です！

さて、実際のスタッフ研修では、まず、ロールプレイを始める前に、どのような留意点があるかを協議しました。

はじめ	<b>【怒りをこれ以上増長させないこと】</b> このことを最大限に意識して対応に当たります。 そのため、例えば、次のようなことに留意しておくとの意見が出されました。 「否定しない」「冷静に（ただ、相手とあまりにかけ離れたペース感で押し通すのは要注意です）」「相手にしっかりリアクションする」「気持ちには共感する」
なか	<b>【内容の把握、事実の把握を確実にを行うこと】</b> 相手を憤慨させている原因となっている事実はなにか？相手が把握している事実はなにか？を確認していく作業が必要となります。聞き出し方には、かなりのテクニックが必要です。
終末	<b>【相手側に提案する内容を確実に伝える】</b> 電話を受けた結果、事業所側として（苦情の原因が自分だった場合は、電話を受けたスタッフとして）どう対応するのか、その時点での内容をきちんと伝えることが求められます

ここまで、事前準備をしたうえで、実際にスタッフさんとロールプレイングを開始しました。

果たして結果は・・・

実際に苦情対応ロールプレイの場面では、始める前に整理した留意点がいくつも忘れ去られている状態でした。これは、ある意味想定内ではありましたが・・・(笑)

ロールプレイ後、撮影していた動画をみんなで振り返り、時々止めながら、意見交換したのです。

そう簡単にはできないものなんです・・・

だって、日頃やっていないから・・・

でも、重要度は1級品の高さがある・・・

じゃあ、トレーニングやらなきゃ！

電話がかかってきていない状態では、対応の留意点などやらなきゃならないことがちゃんと頭でわかっています。でも、それができないのは、からだに身に付いていないからです。

では、どうすればよいか・・・トレーニングするしかないのです！

当たり前のことですが、実際にやらなきゃうまくならないんです。スポーツがいい例です。うまくなるには、やっぱり、練習しますよね。繰り返し素振りをしたり、クラブでボールを打ったり、ゴールに向かってボールを蹴ったり・・・それで身体が自然と動きを覚えて、少しの意識があればうまくできるようになる・・・それしかないんです！

これに、イメージトレーニングが加われば、もっと効率がよくなるかもしれません。

いずれにしても、事業所にとって最大ともいえるリスク管理については、やはり実際にトレーニングして身に付ける必要があることを肝に銘じておいてほしいと願います。

## スタッフAさん

保護や対応のポイントについて今回田中先生より保護者対応のロールプレイを2回行い自分の対応の仕方について改善すべきポイントが2点あった。

1点目は自分の思いを伝えたいという気持ちが強すぎ保護者の話を全く聞かず、不快なおもいをさせてしまったこと。

2点目は、管理者へ早くつなげようという意思が強くなりすぎてしまったところである。

どちらも自分の意志・・・自分のこととだけ考えた対応であると振り返ることができた。

もっと保護者に寄り添い、自分が保護者の立場だったらというものをしっかりと考えなくてはならない。

ではそのまま、はいはいと対応することがベストではない・・・

保護者のその時の気持ちを考え、寄り添うように対応しなければならないと感じました。

でも実際は、保護者対応というのは予期せぬことが多くあります。

今回のようにあらかじめ設定されていることはないので、このようなロールプレイを繰り返すことで、様々なパターンを体験し、保護者対応の上達への一歩になると感じました。最後に言われたように保護者対応の練習を職員間でも行い、意見を言い合うことを実践することもよいと感じた。

## スタッフBさん

11月14日(月)

今回は前回の苦情対応が相談となってしまっていたため、改めて苦情時の対応としてのロールプレイを行いました。まずは実際に苦情が来た時どうすればよいかを考え、みんなで考えを出しました。

その中で私が聞いて頭に一瞬？が浮かび聞き入ってしまったのが、野田先生の「おどろいてみる」という言葉でした。聞くだけではとぼけるって意味なのかな？知らんふりをするのかな？とマイナスのイメージしか浮かびませんでした。例えを聞いてみると「えっ、そうなんですか？」など聞き返すことで相手が「そうなんです、、実は、、」と自然に会話がすすむ様なことはあるので、それをあえて演技とするという考えはありませんでしたが、場合によっては効果的なのかなと感じました。

また、前回自分がロールプレイをしたときは頭が真っ白になってしまうことがあったけど、見る側での参加はとても冷静に参加できました。私の中ではあえて自ら事実確認のない『転倒』という言葉が出たことの驚き、自分の持つ当たり前の考えを基準に相手へ求めることの難しさを痛感しました。

苦情がないことが一番ですが、全くないことはないなので今後も想定できる内容で実践の機会を持ち、毎日の療育の出来事や疑問をスタッフで共有し確認することで普段から備えていきたいです。

スタッフCさん

訂正

今回クレーム対応で大切なことを2つ学んだ。

一つは、クレーム対応の手順です。怒りを増長させない、事実確認、こちらの対処を相手に明確に伝えることである。それは、相手の不安や怒りの消化への第一歩として、その場を収めるという意味で重要である。

二つ目は、そのためのテクニックや、態度についてである。それらは、自分の緊張や主観のために誠実さが損なわれないために必要なものだと思う。具体的には、相手の呼吸に合わせる、驚く、はっきりしないことは断定しない等があった。

私は、この学びを活かすため、①普段から相手の気持ちを考えた言葉を選べるよう意識すること、②自己理解を勧めることを取り組んでいきたい。どちらもすでに試みているが、①は会話中に間が出来てしまうため、それが短くなるよう目指すという具体的な目標を設定して取り組もうと思う。②では、周りの人と多く情報共有や自己開示を行なっていきたいと思う。