

保健専門職が対応するクレーム特化型研修プログラムの共同開発

伊藤純子¹⁾、鈴木知代¹⁾、杉山眞澄²⁾、深江久代³⁾

¹⁾聖隷クリストファー大学、²⁾静岡県東部看護専門学校、³⁾静岡県立大学短期大学部

I. 研究の背景

「クレーム」とは要求そのものやその要求の正当性を主張することで、近年、住民の権利意識の高揚からか、行政機関へのクレームも増えていると言う声が聞かれている。そこで、研究者らは平成 21 年度に、A 県内市町の母子保健を担当する保健師を対象として、住民クレームに関する実態調査¹⁾を行った。この結果、クレームが保健師に様々な影響を与えることと、組織としての体制整備が不十分であることが明らかとなった。この調査結果を踏まえ、平成 23 年に、「クレーム対応研修」を企画・開催した。この研修の評価としては、個人のクレームに対応する技術の習得と援助技術の向上に留まり、組織体制改善に向けたアプローチが充分ではないという課題を残した。

そこで、新たに保健師が対応する機会の多い事例を作成し、演習を中心とした対応技術の習得と共に、クレームに組織で対応する必要性を盛り込んだ研修を計画し、実践、評価することで、研修プログラムの完成を目指すこととした。

II. 研究方法

1) プログラムの構成の検討

①保健活動に特化したクレーム対応の要点の分析

保健活動の場面で対応したクレーム事例とその対応の状況について、熟練者（保健活動経験 15 年以上の者）4 名に、半構造的面接法によりインタビュー調査を行った。データは KJ 法により分析し、個人・組織それぞれに必要なクレーム対応の要素を概念化した。

②プログラムの修正

研究者らが平成 22 年度に実施した研修プログラムを、前項の分析から得られた概念を取り入れて修正した。ワークシート、事例等の教材を開発し、2 回構成の研修を実施した。

2) 研修会の実施

①日程と内容（表 1）

平成 25 年 11 月 23 日、30 日の 2 日間、講師は民間研究機関と研究メンバーが担当した。

[表 1 研修日程と内容]

日程	時間	
平成25年11月23日(土)	9:30～	受付
	10:00～10:30	オリエンテーション(研究の説明, 事前アンケート)
	10:30～12:00 (昼 食)	クレームとは、クレーム対応の方法(講義)
	13:00～16:30	クレーム対応の 5 つのポイントと対応の基礎 (講義、グループワーク、ロールプレイ)
平成25年11月30日(土)	12:30～	受付
	13:00～13:10	オリエンテーション
	13:10～14:30	模擬事例の検討とロールプレイ (保健師個人の対応事例、組織的対応事例)
	(休 憩)	
	14:45～15:30	グループ検討と発表(組織的対応の要点)、まとめ
	15:30～15:50	クレーム対応のポイント(成功事例の分析から)
15:50～16:00	アンケート記入	

3) 調査方法

研修参加者を対象に研修前、直後、3ヶ月後に、研究者らが作成した質問紙調査を実施した。研修受講の前後で、クレーム対応に対する自己効力感を比較した。質問紙は、研究者らが開発した対応の評価視点をを用いた。対応は「受け止め(6問)」、「判断(3問)」、「実施(10問)」、「振り返り(4問)」の4段階からなる。各段階で「自分はどの程度、適切に対応することが出来るか」に対する自己効力感を100点満点としてVASスケールで測定した。分析にはSPSS19.0を使用した。

4) 倫理的配慮

本研究は聖隷クリストファー大学倫理委員会の承認を得た方法を遵守して実施した。

Ⅲ. 結果

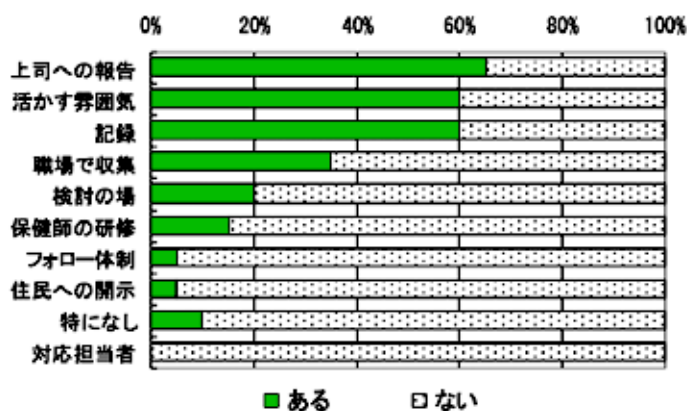
1) 参加者の概要

- ・参加者：20人（内訳：20歳代10人、30歳代6人、40歳代1人、50歳代3人）
- ・経験年数：9.8±10.77年
- ・参加者全員に勤務中にクレームを受けた経験があり、受けたクレーム件数の平均は5.1件であった。

2) 参加者のクレームに関する職場体制

上司へ報告する体制、クレームを活動に活かす体制、記録をとることは60%以上できていたが、クレーム対応の担当者の設置はなく、クレームを受けた保健師へのフォローや住民への回答の開示は10%以下であった(図1)。

[図1 所属組織のクレーム対応体制]



3) 研修前後の自己効力感

研修前と直後の比較では、研修直後のクレーム対応への自己効力感の総得点の平均は18.6pt上昇した。全項目で上昇し、対応のあるt検定の結果では、全23項目中18項目で有意差が認められた。各カテゴリーの前後比較では、「振り返り」が+23.1ptで最も上昇した。各カテゴリーの中で、前後で最も得点差があった項目は、「受け止め」では[申し立て者の心情の理解を伝える(+31.7pt)]、「実施」では[相手に申し立てが有意義であったと意思表示できる(+26.3pt)]、「振り返り」では[クレーム対応方法が適切か振り返る(+29.7pt)]であった。

変化が少なかった項目は[上司へ報告ができる(+2.8pt)]、[クレーム対応の状況を記録として残せる(+5.7pt)]であった。研修後も自己効力感が70pt以下の項目は[申し立て者が大事と思っていることを引き出せる(69.3pt)]、[怒りの発散を受け止めて冷静に聞く(68.7pt)]、[具体的な解決策を提示できる(66.0pt)]、[継続支援に繋がられる(69.3pt)]であった。

[表 2 研修前後の自己効力感の変化]

項目別得点前後比較 (全く思わない0～非常に思う100点)				対応のあるt検定結果				
	設 問	前	後	差	t値	自由度	有意確率 (両側)	
受け止め	自分が対応しようとする心構え	57.7	81.0	23.3	-4.999	15	0.000	**
	申し立てを最後まで聞く必要がある	69.7	94.0	24.3	-6.622	15	0.000	**
	心情を理解していることを伝える	63.0	94.7	31.7	-7.590	15	0.000	**
	相手の背景に注目して対応	54.3	73.7	19.3	-6.966	15	0.000	**
	クレームを受け、ダメージを感じる	77.3	67.3	-3.6	1.199	15	0.249	
判断	クレーム対応が業務や組織改善につながる	79.0	88.0	9.0	-2.098	15	0.053	
	何が問題になっているかアセスメントする	64.0	79.0	15.0	-4.739	15	0.000	**
	クレーム原因を明らかにするよう努める	63.7	77.3	13.7	-4.580	15	0.000	**
実施	要領は何か明らかにしながら対応する	68.7	78.0	9.3	-2.660	15	0.018	*
	まず、不快にさせたことを謝罪できる	71.7	89.3	17.7	-3.967	15	0.001	**
	相手が大事に思っていることを引き出す	46.0	69.3	23.3	-6.383	15	0.000	**
	怒りの発散を受け止め、冷静に聞く	54.7	68.7	14.0	-3.563	15	0.003	**
	必要時、具体的な解決策を提示できる	48.0	66.0	18.0	-4.498	15	0.000	**
	必要時、継続支援につなげられる	48.7	69.3	20.7	-3.841	15	0.002	**
	必要時、他者と連携して対応できる	70.3	80.7	10.3	-3.597	15	0.003	**
	上司へ報告ができる	86.9	89.7	2.8	-0.959	15	0.353	
	相手に申し立てが有意義だったと意思表示できる	48.3	74.7	26.3	-5.980	15	0.000	**
	クレーム対応の状況を記録として残す	76.3	82.0	5.7	-1.496	15	0.155	
振り返り	不手際の場合、再発防止の意志を伝えられる	71.7	82.0	10.3	-2.017	15	0.062	
	クレーム対応の方法が適切だったか振り返られる	49.0	78.7	29.7	-6.714	15	0.000	**
	クレームにより自分の援助技術を振り返られる	57.0	79.3	22.3	-4.954	15	0.000	**
	クレームにより業務上の問題点の見直しができる	57.7	81.0	23.3	-6.383	15	0.000	**
	クレーム再発防止策を職場内で検討できる	55.7	72.7	17.0	-3.267	15	0.000	**

※spss19.0を使用

**< p.01 * < p.05

IV. 考察

研修前後の比較で自己効力感は上昇し、研修プログラムの効果が認められた。カテゴリー別での「振り返り」の上昇が最も高かった理由は、研修プログラムの中で事例検討・ロールプレイ・グループによる振り返りの一連を体験したことにより、振り返りの重要性を実感できたためと考える。研修前後であまり差がなかった上司への報告やクレーム対応の記録は、既に職場で行われているためと考える。

学習・実際の体験・振り返りのサイクルが対応への自己効力感を高めることから、クレーム対応技術の習得には本プログラムによる研修に加え、職場で実際にクレーム対応をした場合、振り返り、対応方法を見直す体制が整備される必要があると考える。

V. まとめ

今後、研修3ヶ月後のアンケートの分析結果を踏まえ、研修の成果や課題を明らかにした上で、今回のプログラムの再修正を行う予定である。

ほとんどのクレームはサービスの質の向上に期待する住民からの声、あるいは住民ニーズの現れや何らかの支援が必要な兆候でもある。クレーム対応への意識啓発や技術の習得、組織体制づくりに一層取り組む必要があると考える。

クレーム対応は、保健師としての態度や力量を客観的に省み、成長のきっかけにできる好機である。今後は行政や保健の現場においてもクレーム対応を通じた業務改善や職場教育の風土が培われるために本研究の成果を活かして行きたい。

本研究の成果は、既に一部を第2回日本公衆衛生学会（2014年1月）で発表し、第3回日本看護公衆衛生学会（2015年1月）において総括を発表する予定である。

最後に本研究にご協力いただいた保健師の皆様に感謝申し上げます。

引用文献

- 1) 深江久代, 杉山真澄他: 市町の母子保健事業に関する住民からのクレーム(苦情)の実態と保健師の受け止め, vol.68 (5) . 424 - 432, 保健師ジャーナル, 2012.