

上野税理士法人 KAIKO ニュース

2012.01.20 号

企画・発行 上野税理士法人

〒108-0074 東京都港区高輪2-6-21 TEL 03-6450-2173
FAX 03-6450-2174

E-mail: info@care-mas.com



セミナー
情報

2/15(水) 「実質改定率マイナス0.8%！新介護報酬単位と加算の全貌！

介護報酬改定の詳細解説と具体策」

講師：小濱 道博氏 (小濱介護経営事務所 代表)

会場：港区立商工会館 研修室 資料代：お一人3,000円

整備補助の金額明らかに - 厚労省老健局

19日、厚生労働省老健局は、2012年度からスタートする新サービスの事業者が必要な施設を整備するに当たり受けることができる補助の金額を明らかにした。

小規模の特別養護老人ホームなどの整備を推進するための「介護基盤緊急整備等臨時特例基金」による補助で、介護基盤の緊急整備は11年度末で終了する予定だったが、厚労省は補助対象に新サービスを加えた上で、12年度末まで延長することにしている。

金額は、

- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護（24時間訪問サービス）が1施設当たり500万円、
 - 複合型サービスが2000万円
- で、同日の全国厚生労働関係部局長会議で示された。

また、介護療養型医療施設から介護老人保健施設などへの転換を促す事業で、転換時に事業者が受けることができる補助の金額も見直す。

- 1床当たりで改築の場合が210万円（11年度は160万円）
 - 創設が170万円（130万円）
 - 改修が85万円（65万円）
- にそれぞれ引き上げ、転換の促進を図る。

(CB news)

詳しくはお気軽にお問い合わせください。

info@care-mas.com

クレーム対応力向上の秘訣

クレームは、お客様が期待している品質を提供できない時に発生する。クレーム対応とは、お客様との信頼関係を再構築し、さらにお客様が期待するレベルに自社の品質を再構築していく作業だといえる。

お客様は対応者の身なりやしぐさ・表情をみて、「信頼に値する人間かどうか」を無意識に判断している。まず、対応者自身が清潔で、不快にさせない身だしなみを意識する。そして、普段から自分自身の癖について認識し、改善しておく。“対応者”は“お客様”に、「この人になら相談しても大丈夫」と思わせることが重要。

お客様は、基本的な知識を持たないスタッフには不信感を持つ。クレームを防止するには、業界の動向、新サービスや新商品の内容、会社の規則、お客様に関する案件等に常にアンテナを張り巡らしておくことが重要。朝礼での伝達、勉強会等を通じてスタッフ間の知識の共有はもちろん、さらなるレベルアップを意識する。

また、クレーム解決後は“クレーム事例”の作成と周知徹底を行う必要がある。対応事例を積み重ねることで、社内におけるクレーム対応のフレームワークが構築されると共に、全スタッフの共通認識となる。

ここで必要になるのがクレームの対応の記録。クレーム発生の経緯・経過や事実関係を時系列にまとめ、お客様からの要求とそれを受けての提案・対応などを事実関係のみ、客観的な視点で作成する。当事者が何をどのように考えて対応したのかという点も重要。また、第三者の上司が部下に聞き取りを行い客観的にまとめる。サービス改善につながるポイントがあることも多い。聞き取りの際は、致命的でなければミスは責めない。

クレーム対応中はクッション言葉が不可欠。「恐れ入りますが」「ご面倒ですが」「ご多用にもかかわらず」等の一般常識としての言葉遣いは最低限習得しておくべき。

反対に、“禁止ワード”も覚えておく。反論（しかし、だって）くどい表現（だから、ですから）あいまいな表現（おそらく、たぶん）疑う表現（おかしいですね、誰からも言われたことないですよ）当方の都合を全面に押し出す（当社の決まりとなっております）