



特集①

そのときどうする!?

苦情・トラブル 対応の力を磨く



できることなら避けたい苦情やトラブル。しかし対人サービスを担う保健の現場では、暮らしに密着しているがゆえに、住民との間に誤解や不満が生じやすいといわれます。そんな状況に疲れ果て、燃え尽きてしまいそうになることはないでしょうか。

でも、苦情が早期発見のチャンスとなったり、介入のきっかけとなった経験もあるのではないのでしょうか。クレームから組織の問題点が明らかになったり、本当の住民ニーズがみえたりすることもあるはずです。

本特集では、ベテラン保健師の語りや事例などからの確かな苦情対応の実践ノウハウを学び、苦情を恐れずに組織の財産としていく方法を提案します。