

実際にあったケガ・事故、クレーム集

～クラブマネージャーからあがった事例②～

- Q クラブの活動中に起こった(起こりそうになった)ケガや事故の事例について教えてください。その時、どのように対応されましたか。
- Q 会員などからのクレームもあると思いますが、どのようなクレーム事例がありますか。その時どのように対応され、どのような結果になったか教えてください。

【ケガ・事故とその対応 編】

●バレーボール、バスケットボールで・・・

- ・バレーボール大会で試合の途中、スパイクを打とうとジャンプをした際、「膝の筋」を伸ばし動けなくなりましたが、救急車で病院へ搬送、のちに手術をして完治しました。
- ・ソフトバレーボールをしていた時に、ボールを受け損なって右手首を負傷しました。ケガの報告をうけて、スポーツ安全協会に連絡をとり手続きをしました。
- ・バスケットボールの練習の際、友達の指が偶然に目に入ってしまい、眼科医へ直行。異常はなく一安心でした。
- ・バスケットボール教室種目で「捻挫」が発生し、スポーツ保険(契約)で対処しました。
- ・バスケットボール教室で、突き指だと思っていたのが、剥離骨折だった事例がありました。また、シニア層に向けての卓球教室で、転倒され手をついたときに骨折をしてしまいました。

●卓球、テニス、ソフトボールで・・・

- ・卓球教室のラリー中、バランスをくずし転倒。診断結果は腰椎骨折でした。本人希望もあり転倒後その場で休養(30分位)し、その後自宅で休養(1時間位)。自宅訪問し状況を尋ね、痛みが引かないので救急車で病院へ行きました。
- ・ピンポン練習中、遠い球に手を伸ばした際に転んでしまい、手を床につき手首を骨折した人がいます。スリッパで行っていたこともあり、体育館シューズの着用を徹底しました。
- ・ソフトボールの活動の際、走塁中転んで頭をうち脳しんとうをおこしました。すぐ参加者の方が救急車を手配し軽い軽い症状でしたが、この活動参加受付の際、ケガした際の保険対象とするため会員登録をお願いしていましたが、「ケガなんかしない、大丈夫」と強く言って登録を断った人でした。「万が一の場合、保険適用されませんよ」と話していたので、保険は適用されなくても「迷惑をおかけしました」と後日連絡がありました。
- ・テニスの練習中に転んで頭を打った時、すぐに休ませて氷で冷やし、様子を見た後に自宅に送っていききました。保護者にその時の様子を説明し、病院で診てもらおうように勧めました。

●その他で・・・

- ・健康体操で、あおむけ状態からうつぶせになろうと身体を回転させた際、右ろっ骨が「ぐきっ」となり、ろっ骨に「ひび」が入った人がいます。まだ、ときどき痛みがある様です。
- ・会員である子どもが、活動終了後に体育施設の階段で転んで頭をぶつけ出血しました。その時の対応は、止血の手当をして保護者と一緒に帰宅させました。病院に行くか行かないかは、保護者の判断に任せました。
- ・原則、活動中のケガ・事故の対応は本人負担としていますが、指導中のスタッフには賠償責任が絡む

ことが予想され、クラブで「ボランティア保険」に加入することにしました。指導スタッフは無償で活動されているため賠償責任まで負うことを避ける目的。思ったより安価な掛け金で可能でした。

- ・今までは突き指程度のケガくらいしかないので、スポーツ保険で対応しています。

【クレームとその対処 編】

●「日時や場所変更の連絡が来ていない（連絡がほしい）！」

- ・教室等の開催が、施設や講師の都合で変更になることがあります。連絡が行き渡らず、参加者からご注意をいただいていた。参加者からはできるだけメールアドレスをいただき、連絡方法を充実させたいと思います。
- ・入会時にメーリングリストへの登録をお願いしていますが、任意登録なので登録していない会員も一部います。そのような方から、「場所変更の連絡をしてほしい」と要望がありました。場所の変更等はメーリングリストによって配信しているため、登録されていない場合はそれらの連絡が届きません。「自由参加での教室のため特定の会員に連絡することは出来ない」と説明して、ご理解いただきました。
- ・クラブでの場所変更などは予定表に記載しており、確認すればわかるシステムになっていますが、確認しない人がいるので、クレームの対象となりました。そこで、次回の活動場所などを、その直前活動の最後の時間に言うようにしたところ、クレームがなくなりました。
- ・携帯電話で利用できる地域独自の「市民活動ネット（改訂版）」を使い、連絡網としての利用方法をクラブで推進中です。（*携帯電話での無料配信サービスもあります）

●「何でお金を払うのですか！」

- ・払った会費以上の見返りを要求する人がいます。スポーツはタダですという感覚がまだ根強く、総合型地域スポーツクラブの基本理念を理解してもらうように説明したり、懇親会等の機会に話し合ったりする場をなるべく作っています。
- ・クラブ設立時に会費を徴収したら、高齢者の種目からクレームがありました。高齢者のニュースポーツは町の経費で推進してきた経緯があり、総合型地域スポーツクラブを創設して、自主運営をうたってもなかなか理解してもらうことができませんでした。最初は指導者に理解していただき、その後、会員へ説明を粘り強く繰り返しました。少額の会費を設定し3年目以降から徐々に、5年目頃にやっと理解いただけましたようです。クラブ運営には時間がかかることを痛感しました。

●「会費は何に使っているのか！」

- ・クラブの会費の使い道についてクレームがありました。具体例として、ボウリング教室は年会費 3600 円で、1 回の参加料 600 円です。その参加料のうち 500 円はボウリング場の使用料で、100 円は指導者の謝金です。しかし通常、ボウリング場の会員だと 500 円であるため、クラブの教室では 100 円高いのが納得できないとのことでした。

年会費については、会員の保険料及び事務局経費で、「それでも足りないので、助成金を活用しています」と回答したのですが、どうしてもクラブ運営費というのが納得いかないようです。

「助成金は紙 1 枚鉛筆 1 本買えず、用途が限定されています」と説明しても、役員が儲けているみたいに思われています。結局、ボウリング教室にポイント制をつくり、4 か月に一度ポイントでの 1 ~3 位までの方に賞品を出すようにしたところ、このクレームはなくなりました。

●「レベル差があって、やりにくい」

- ・サークル会員が増えた結果、レベルの差ができ、「やりにくい」という苦情が1年位前からできてい

ます。サークル会員と新会員を対象に、新しい講師の教室を開催して改善中です。

- ・ハイキングの際に、「健脚者」「中程度」「自信のない人」の3グループに分けて実施していますが、完歩後の集合時間に差がでてしまい、早く着いた者に時間をもて余した不満がありました。3グループの行程に時間差が少なくなるような計画をたてるようにしています。

●現場の不満・クレームへの対処

- ・現場での外部講師や指導者への不満は、なかなか事務局に声が届かないので、各教室担当の運営委員に会議の時、情報提供してもらうようにしています。
- ・外部講師の場合は、きちんと現場からの要求を伝えて改善してもらうようにしています。それでも変わらない場合は交代していただきます。地域の指導者の場合は、話合いで現場の要望について説明・説得をしています。
- ・クラブの方向性として、会員が単一種目参加偏重とならないように考えています。他教室の紹介、初心者指導の充実をはかるために、指導員マニュアル作りに着手しました。また、誰でもできる共通の種目として、ウォーキング教室を設置しています。バーベキュー・新年会等、季節の行事を充実させて全体的な連帯感を醸成しています。会報紙面では、会員の情報がなるべく掲載されるように、記事の工夫をしています。

●ツアー募集で旅行業組合からクレーム

- ・クラブ主催でノルディックウォーキングツアーを計画しました。旅行社を通じて予約をし、その後参加者を募集しました。ちょうど教室の生徒募集の時期に重なっていたため、別途、新聞の折り込みチラシで「ツアー参加者募集」としたところ、旅行業組合より「報酬を得て、運送機関や宿泊機関などと旅行者との間に入り、代理、媒介、取り次ぎなどを行う事業や、主催旅行のように内容と対価を決め広告で募集するような事業は旅行業にあたり、登録業者でないといけない」とのクレームがつかれましたが、「以後、気をつけてくれ」とのことです。大事には至りませんでした。観光型でない移動を伴う多様な事業はクラブでも多数行われていますが、注意が必要でした。

▼参考:「旅行業」の定義(旅行業法第2、3条) 一般社団法人日本旅行業協会 HP より

<http://www.jata-net.or.jp/membership/industry/notification/application/1.html>

<情報を寄せてくださった全国のクラブマネージャーのみなさま、ありがとうございました!>

【参考：苦情を贈り物に変えてしまう5つの方法】

1. いわれた苦情のなかから宝物を見つけ出す
2. いわれた苦情についてお客さまの立場になって考えてみる
3. いわれた苦情にどんな気持ちが入められているのか理解する
4. 苦情にうまく対応するための5つの感情戦略を上手に使う
 - 戦略1 お客さまの気持ちや感情を第一に優先しよう
 - 戦略2 お客さまの気持ちの余裕を広げるようにしよう
 - 戦略3 問題児からパートナーになろう
 - 戦略4 非難や批判はやめよう
 - 戦略5 お客さまご自身が問題を解決するのをお手伝いしましょう
5. フィードバックを歓迎する風土をつくる

出所:「苦情という名の贈り物」生産性出版、2004年