

令和元年度住宅ストック維持・向上促進事業
(消費者の相談体制の整備事業)

愛媛県住宅相談 ワンストップ体制整備・実施事業の 成果報告書

一般社団法人愛媛県中小建築業協会

事業の概要について(1)

1. 事業の目的

1

当相談室の認知拡大

背景

- 過去3年間の事業実施で徐々に相談件数は増えているが、それでも昨年度は目標100件に対して46件にとどまった。

2

相談員のスキルアップ

背景

- 相談に至るケースではすでにクレームになっているケースも多い
- 空き家問題(愛媛県は空き家率全国6位)などでは高い解決能力が求められる

3

周辺部における相談ニーズの抽出

背景

- これまで自治体サービスが手薄であった島しょ部や山間部もサポート
- 空き家や防災など地域が抱える社会的課題へのニーズを抽出

4

防災類型の追加と、持続的な運用のための仕組みづくり

背景

- 西日本豪雨による甚大な被害、今後30年で南海トラフ地震発生確率70%以上
- 事業終了後の自律的運用

事業の概要について(2)

2. 事業内容①

当相談室の 認知拡大

- イベントや自治体等における出張無料相談会の実施
- フリーペーパーへの出稿
- 不動産関連イベントにおけるセミナー開催
- 事例集の作成
- ポスターおよびチラシの更新

相談体制の 構築

- 相談類型に「防災」を追加し、連携体制を強化
- 愛媛県に多い山間部や島しょ部におけるニーズ調査と相談体制への反映
- えひめ住まいの相談マスター(ジュニア/シニア)のカリキュラム整備と運用
- リフォーム事業者名簿の更新
- これまでの事例を踏まえた、相談マニュアルの再整備
- 相談スタッフの研修(防災、マニュアルに基づいたロープレなど)

相談業務 の実施

- えひめマイホーム相談室の運用(実績:92件)

持続的 取り組み

- 連携団体との定例会の開催(1回)
- 香川県との広域会議の開催(2回)
- 報告書の作成

事業の実施結果—認知拡大施策①

市町における出張相談会

11月7日(木)

10:00～

西条市氷見公民館

受講者 7名
相談員 鴻上和義(株)マーク住研・小野有一(有)小野建設
講師 愛媛県職員 藤井技師
氷見地区住民を対象に耐震化の勉強会と個別相談会を開催



12月1日(日)

13:30～

西予市中筋公民館

受講者 45名
相談員 菊池完二(ヤマキハウス株)・氏間貴則(昭和建設有)
講師 西予市職員 植田技師
西予市の中筋公民館で自主防災クラブ、婦人会を対象に震化の勉強会と相談事例等の発表、相談会を実施



12月11日(水)

13:30～

松前町文化センター

受講者 40名
相談員 橋本眞光(有)進和建设所・相原昌彦(株)ふたば設計
講師 愛媛県職員 荃田技師
松前町民対象に耐進化の周知と相談室の活動報告を発表



1月19日(日)

10:00～

宇和島市立
吉田公民館

平成30年7月豪雨により被害を受けられた方への生活再建無料相談会
相談件数 24件
(内訳 不動産3件 建築1件 弁護士1件 司法書士3件 金融9件 行政社協7件)

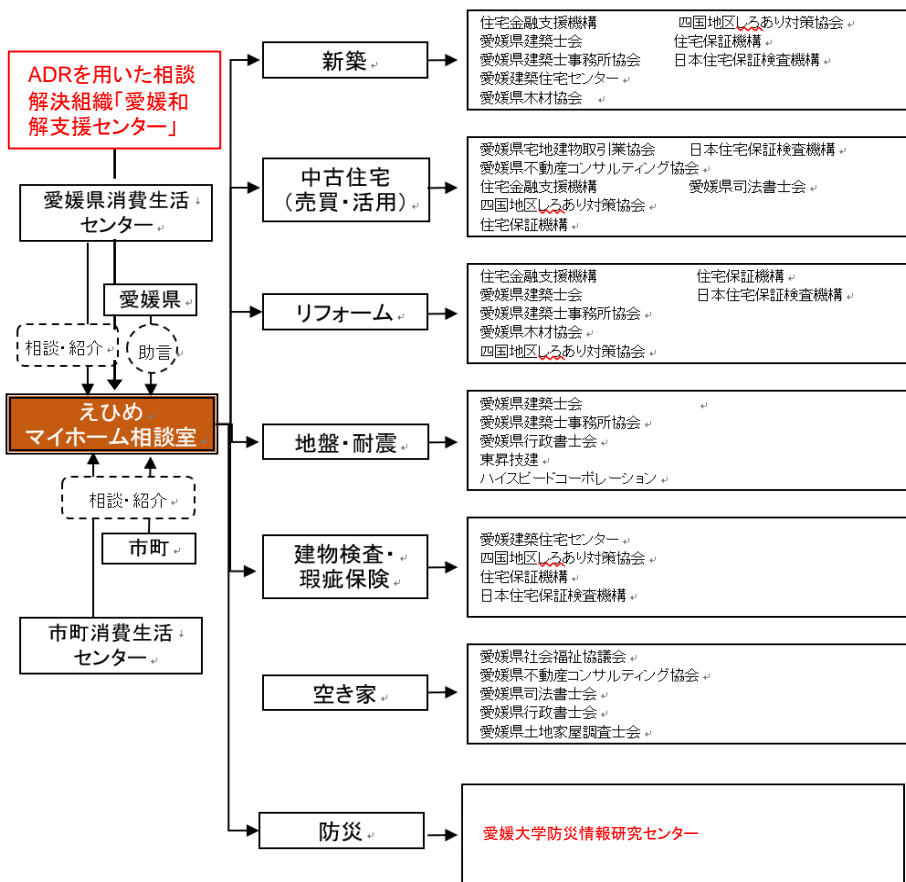


事業の実施結果—相談体制の構築①

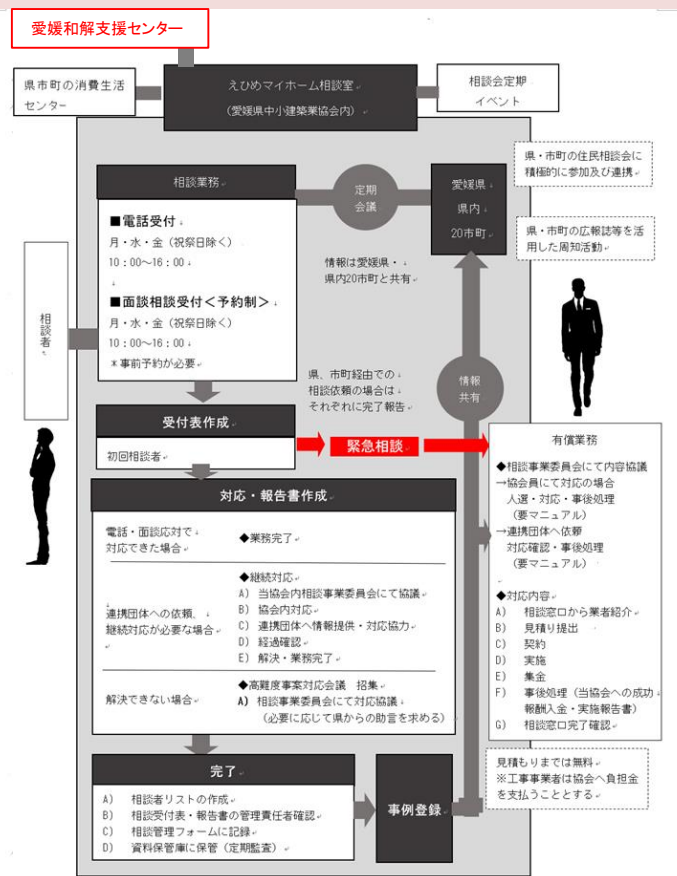
変更点

- 愛媛県も大きな被害を受けた平成30年7月豪雨のように近年急増する自然災害に備えるため「防災」の類型を追加し、愛媛大学防災情報研究センターと連携した
- 難易度の高い相談やクレームからトラブル、紛争に進展した相談に対応できるよう愛媛和解支援センターと連携した。

連携体制



相談フロー



事業の実施結果—相談体制の構築②

事例集の作成

相談日	相談方法(電話、対面など)	相談内容	対応した専門家の種類	対応内容
4月5日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。
4月8日	電話	住宅センターのボスターを見て相談あり。古い建物で建てた土地を売って新築した。新築して2週間後の下水が詰まった。調べてもらったら住宅部分でない場所であったが費用の負担は個人になるといわれた。工事をした方がいいのか。いくら位かかるのか知りたい。	受付相談員	建てた工務店の下水工事業者にお話ししているのなら、見積もりや個人負担なのか教えてもらってほしい。見積もり金額に不安があれば、相見積もりをお願ひしては、先々、繰り返し詰まってはこまるので、この際聞いておいた方がいいのでは。
4月15日	電話	浴室をリフォームした見積もりもっている。トイレ、キッチンも10年程前に交換してもらったが水漏れした。この業者で大丈夫との相談。(リフォーム)	受付相談員	水漏れは10年たつとパッキンが腐食することもあるので工事が悪いとは言えないこともある。相見積もりを取るのも一つの方法です。浴室の現状を見てもらうと不明な点は事前に聞いておく。(メーカー保証、リフォーム保険等)リフォーム業者の紹介が必要であれば案内してもらえれば名簿を見せることもできます。
4月18日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。
4月19日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。
4月19日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。
5月15日	電話	広島県東広島市の夏夜精神医療センターへ入院中の松山市高岡町在住の方の代理人、田岡さんより相談あり。昨年西日本豪雨で床下浸水した。現地調査及び修理費用の見積もりしてほしい。(リフォーム)	受付相談員	県下のリフォーム業者名簿を入院中の医療センターへ郵送しその中から選んで相談するように助言した。
5月16日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。
5月28日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。
5月28日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。
5月29日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。
6月3日	電話	4年前にトイレのリフォーム工事をリクシルと契約して行った。トイレの水漏れた。音がするので2回ほど直してもらったが直らない。施工ミスでないかと思うが、リクシルは施工ミスではないと言う。どこで判断してもらえるのか相談があった。(リフォーム)	受付相談員	当相談窓口では、そのような案件の判断はしていないので住宅リフォーム・紛争処理支援センターを紹介した。
6月13日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。
6月13日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。
6月24日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。
6月26日	電話	築30年位で土壁の住宅。タイル張りの風呂をユニットバスにリフォーム工事したい。タイルを剥がさないで工事をしても大丈夫でしょうか。	受付相談員	当相談窓口の事務局相談員では技術的なことはできないので、専門業者に相談することを勧めた。
7月11日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	該当する申請書を送す。
7月29日	電話	住宅のベランダのリフォーム工事に県産材を使ったら補助金が出るか聞いた。愛媛県林業振興会に連絡してマイホーム相談窓口を紹介してもらった。ここに連絡したら業者を紹介してもらえるとの相談。(リフォーム)	受付相談員	当相談窓口で電話での個々の紹介はできないが、来て頂いたリフォーム業者名簿を差し上げますと伝え、松山市役所にも設置してある旨も伝え。
9月11日	対面	すまい給付金の相談あり。(新築)	受付事務員	制度の説明して該当する申請書を送す。

相談および対応事例をデータベース化するとともに、相談員のなかで共有。また、今後、ホームページへの公開を前提に情報を精査した。

山間部や島しょ部におけるニーズ調査

調査票



愛媛県内全20市町の担当者を対象に、限界集落を中心にしたようなニーズがあるかを抽出

- 空き家に関する相談ニーズが大きい
- 各自自治体で解決ができなかった事例も、管理不全となっている空き家の所有者の探索や不動産価値が低いため売買等が困難な空き家に関する相談など、空き家に関する事例が散見された。
- また、離島に関しては空き家の除却費用が高く、リフォームに関しても修繕依頼を断る業者が多いという本土にはない意見があり、上記に関して対応できる業者リストへの要望があった。

事業の実施結果一相談体制の構築③

えひめ住まいの相談マスター (ジュニア/シニア)の整備

II. えひめ住まいの相談マスター

1 目的

空き家問題など、住まいに関する諸問題は複雑、多岐にわたる。相談員には広範囲かつ高度な専門知識と実務経験が求められる。そこで、中立的で客観的、主体的な対応、問題を複雑化しない高度な相談技術を養成するために、一定のスキルを有した相談員に資格を認定する。

2 えひめ住まいの相談マスター(ジュニア)

(1) 当相談室における役割

- 当相談室の相談員は相談マスター(ジュニア)以上を確保する必要がある

(2) 求められる技能・知識

- 基礎的な相談対応スキル
- 連絡網の役割と連携スキームの理解
- 当相談室の7つのカテゴリ(新築、中古活用、リフォーム、地震・耐震、建物検査・耐震補強、空き家、防災)における一貫した知識

③ 資格取得要件

- 相談マスター(シニア)のもとで実施する相談対応研修6時間以上(単位)
- 当マニュアルの習得

ジュニア相談マスター

相談対応スキル	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談者との基礎的なコミュニケーションをとることができる ● 正確かつ詳しく受付票を記載することができる ● シニア相談マスターのもとでも時間以上の実務研修を受講している
相談フロー・連携スキーム	<ul style="list-style-type: none"> ● マニュアルの相談フローを把握している ● 相談内容に対して具体的な連携先をイメージできる ● 連携先の事業内容を理解している
新築	<ul style="list-style-type: none"> ● 新築建築の流れを理解している ● 住宅ローンの流れについて把握している。 ● 建築(設計からの相談)の際、自己管理と委託管理の違いおよびそれぞれの役割の流れを理解している ● 賃貸(家主からの相談)、借主の流れを理解している
中古活用	<ul style="list-style-type: none"> ● 中古物件(購入)の流れを理解している ● 賃貸(貸主からの相談)の際、自己管理と委託管理の違いおよびそれぞれの役割の流れを理解している ● 賃貸(借主からの相談)、借主の流れを理解している
リフォーム	<ul style="list-style-type: none"> ● 内装・外装の主なリフォームメニューを理解している

地域・耐震	<ul style="list-style-type: none"> ● 震害・倒壊の主なリフォームメニューを理解している ● パラフレンド対応に関するリフォームメニューを理解している ● 土壌の劣化が建物に及ぼす影響や土壌改良の発生しやすい場所、要因について理解している
建物検査・現状把握	<ul style="list-style-type: none"> ● 建物検査の必要性について理解している ● 地震調査の方法・流れについて理解している ● 耐震診断の概要について理解している ● 耐震基準の施行時期と耐震基準との違いを理解している ● 耐震補強の施工メニューを理解している
空き家	<ul style="list-style-type: none"> ● 家主および地主それぞれからの依頼からの建物検査の流れについて理解している ● 廃業後のメンテナンスを把握している ● 空き家の相談フローを把握している ● 空き家の活用方法を把握している(自己管理・委託管理、賃貸、売却、解体等) ● 空き家の活用方法を把握している
防災	<ul style="list-style-type: none"> ● 防災設備の種類について把握している ● 防災に関する法律などのようなものがあるか把握している(消防法など) ● 防災情報を入力できるツールを把握している(ハードマップ、気象庁ホームページ・アプリ、緊急情報アプリなど)

えひめ住まいの相談マスター(シニア)

(1) 当相談室における役割

- 相談事業委員会のマネジメント
- 当相談室研修講師
- 相談マスター(ジュニア)の指導
- 連絡網との交渉

(2) 求められる技能・知識

- 相談者のニーズおよびシーズを抽出できる力
- 空き家問題など複雑な相談内容を解決できる力
- 相談室相談員や連携団体等をマネジメントする力
- 各類型における詳しい知識(ジュニアを指導できるレベル)

③ 資格取得要件

- 相談室の実務経験50時間以上
- 相談解決件数20件以上
- 相談事業委員会にて認められた者

シニア相談マスター

相談対応スキル	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談室の実務経験50時間以上 ● 相談解決件数20件以上 ● 相談者のニーズおよびシーズを分析・抽出できる ● 相談者から信頼され、有料相談やレポート相談につながる
相談フロー・連携スキーム	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談フローや連携スキームの改善に関する提案ができる ● 連携先の強み・弱みを理解している ● 相談内容を踏まえ、連携先に具体的な依頼を指示できる ● 連携先から一定程度の信頼を得られている
新築	<ul style="list-style-type: none"> ● 新築の際の危険ポイントを把握している ● 住宅ローンの流れについて理解している ● 新築に関する各種補助金を把握している
中古活用	<ul style="list-style-type: none"> ● 中古住宅の価格の決定方法について理解している ● 中古住宅を購入する際の税金や手数料について把握している ● 中古住宅に関する各種補助金を把握している
リフォーム	<ul style="list-style-type: none"> ● 各種リフォームメニューを実施する際の注意点を伝えるポイントを把握している ● 各種リフォームメニューに関する相談の態勢を把握している ● 各種リフォームメニューに関する相談の態勢を把握している
地域・耐震	<ul style="list-style-type: none"> ● 地震調査や耐震補強の相談態勢を把握している ● 地震調査や耐震補強をする際の注意点を伝えるポイントを把握している
建物検査・現状把握	<ul style="list-style-type: none"> ● 新築や中古住宅購入の際の建物検査と現状把握の具体的なメニュー(査定や見積、ローンなど)を把握している
空き家	<ul style="list-style-type: none"> ● 空き家の問題内容に応じて、能力を駆使して連携先をイメージできる ● 島上り部や山間部などの空き家ニーズについて理解
防災	<ul style="list-style-type: none"> ● 想定されている自然災害に対して、必要となる建物の改修について提案ができる(耐震、洪水対策)

リフォーム事業者名簿更新

事業者名	所在地	代表者	法人番号	業種	登録	更新	備考
株式会社 〇〇	〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番 〇〇号	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇	〇〇	〇	〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
株式会社 〇〇	〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番 〇〇号	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇	〇〇	〇	〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
株式会社 〇〇	〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番 〇〇号	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇	〇〇	〇	〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
株式会社 〇〇	〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番 〇〇号	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇	〇〇	〇	〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
株式会社 〇〇	〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番 〇〇号	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇	〇〇	〇	〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇

事業者名	所在地	代表者	法人番号	業種	登録	更新	備考
株式会社 〇〇	〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番 〇〇号	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇	〇〇	〇	〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
株式会社 〇〇	〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番 〇〇号	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇	〇〇	〇	〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
株式会社 〇〇	〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番 〇〇号	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇	〇〇	〇	〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
株式会社 〇〇	〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番 〇〇号	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇	〇〇	〇	〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
株式会社 〇〇	〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番 〇〇号	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇	〇〇	〇	〇	〇〇 〇〇 〇〇 〇〇

- えひめ住まいの相談マスターの資格制度を整備し、ジュニア・シニアそれぞれに求められる技能と知識について明確化し、マニュアルに反映させた。
- 【ジュニア資格】
- 基礎的な相談対応スキルおよび7つの類型の基礎知識
- 相談対応研修6時間以上(OJT)および当マニュアルの習得
- 【シニア資格】
- 相談者のニーズおよびシーズを抽出でき複雑な相談を解決できる
- 各類型における詳しい知識を有する
- 相談室の実務経験50時間以上、相談解決件数20件以上 ほか

優良で安心して依頼できるリフォーム事業者の名簿を昨年作成。今年度、さらに情報を精査し更新。県内20市町と連携団体、リフォーム事業者に配布。

事業の実施結果—相談体制の構築④

相談マニュアルの再整備

9 防災

防災につながるリフォームや非常食、各種情報入手サイトなどを記載します。なお、耐震補強や地盤等に関しては、別項目を参照ください。

主な防災対策	リフォーム時の工夫	飛散防止フィルム貼りガラス扉	万が一ガラスが割れた時の飛び散りを防ぐ
		耐震ロック	揺れを感じると自動でロックがかかる
		壁面収納	家具をできるだけ配置しない
		分電盤の工夫	雷によって電柱や地面から入ってくる大きな電圧を避雷器が抑制して家電製品やパソコンのデータの破損を雷から守ってくれる分電盤がある。 度5以上の揺れを検知すると自動で電源をストップする分電盤もある
	トイレの工夫	停電になっても流せるトイレ	
	エコキュートの採用	貯湯式のため停電時にもタンクのお湯を使うことができる。断水時には、非常用取水栓からタンク内に溜まった水を生活用水として使える。	
	蓄電池の採用	普段は太陽光発電を行い、その電気を使いながら蓄電池にもしっかり充電。停電時には、昼間は太陽光で発電した電気を、夜間は蓄電池に蓄えた電気を使う	
	消防法に基づいた各種設備の確認	警報設備	① 消火器 ② スプリンクラー設備
		避難設備	① 避難はしご ② 救助袋 ③ 誘導灯 ④ 非常用照明

対象物(新築住宅)	一定の性能を有する住宅	エコ住宅(断熱等級4又は一次エネルギー消費量を満たす住宅) 長持ち住宅(劣化対策等級3かつ維持管理対策等級2等を満たす住宅) 耐震住宅(耐震等級2を満たす住宅又は免震建築物) バリアフリー住宅(高齢者等配慮対策等級3を満たす住宅) さらに高い認定長期優良住宅	30万ポイント/戸 1戸 1戸 1戸 1戸 1戸
	耐震性のない住宅の建替え	ビルトイン食洗機	15万/戸
対象物件(中古住宅・リフォーム)	若者世代あるいは子育て世代	既存住宅を購入しリフォームを行う場合 上記以外のリフォームを行う場合	60万/戸 45万/戸
	若者世代あるいは子育て世代	安心R住宅を購入しリフォームを行う場合 上記以外のリフォームを行う場合(オーナー、管理組合、再販業者等を含む)	45万/戸 30万/戸

【対象となるリフォーム】

- ・ 開口部の断熱改修
- ・ 外壁、屋根・天井または床の断熱改修
- ・ エコ住宅設備の設置
- ・ バリアフリー改修
- ・ 耐震改修
- ・ 家事負担軽減に資する設備の設置
- ・ リフォーム瑕疵保険への加入
- ・ インスペクションの実施
- ・ 若者・子育て世帯が既存住宅を購入して行う一定規模以上のリフォーム

相談スタッフの研修



コミュニケーション研修



ロールプレイング研修



相談員研修

実施日時:12月12日
場所:ネストホテル松山
参加者数:6名
概要:全日本不動産協会愛媛県本部長より相談者に向けたコミュニケーション研修を受けた

実施日時:12月3日
場所:ネストホテル松山
参加者数:8名
概要:愛媛県不動産コンサルティング協会理事長から相談員の相談対応におけるロープレ研修を受けた

実施日時:12月3日
場所:ネストホテル松山
参加者数:8名
概要:愛媛県不動産コンサルティング協会理事長から相談員の相談対応研修を受けた

追加した「防災」類型の情報を充実させるとも、マイスター制度の各資格において求められる知識を詳しく掲載した。また、相談事例において相談ニーズが大きかった「すまい給付金」など消費税増税に伴う住宅取得に係る措置に関する情報を充実した。

事業の実施結果—相談事業の実施

1. 本事業の成果

2020年1月31日現在

【チャンネル別の相談件数】		電話	メール	対面相談	自治体経由
	件数	16件	0件	74件	2件
	合計	92件			

【類型別の相談件数】		新築	中古	リフォーム	地盤耐震	建物検査 瑕疵保険	空き家	防災
	件数	70件	1件	17件	3件	1件	0件	0件
	合計	92件						

2. 相談の具体的事案例

消費税増税に伴う、すまい給付金の拡充や次世代住宅ポイント制度に関する質問が多く寄せられた。

(相談) 更地で購入した土地に新築の戸建てを建築したが、下水道が詰まった。

(回答) 施工会社と取引のある下水道会社に見積を依頼し、さらに相見積をとることを提案

(相談) 10年前にリフォームをしたトイレが水漏れをした。業者は大丈夫か？

(回答) 10年も経つとパッキンが腐食し水漏れの可能性もある。必要であれば優良リフォーム会社
の名簿を開示することもできる

事業の実施結果—持続的取り組み

定例会議

日時：9月5日(木)

場所：ネストホテル松山

出席者：18名

議題：昨年度の実施内容や成功事例等の報告をおこなったうえで、下記の今年度の取り組み

説明と継続した協力体制の維持を要請

- ・相談類型に「防災」を追加し、防災組織等を連携団体に加える
- ・地方や山間部、離島における相談ニーズを調査する
- ・持続的に安定した相談体制が構築できるよう環境整備する
- ・出張無料相談会を実施する



広域会議

日時：12月3日(水)

場所：ネストホテル松山

出席者：8名

議題：愛媛県および香川県の抱えている課題と取り組み内容について

空き家問題の現状発表(NPO法人愛媛県不動産コンサルティング協会竹内理事長より)
相談員スタッフの研修(ロールプレイング形式)



日時：1月24日(金)15:00~17:00

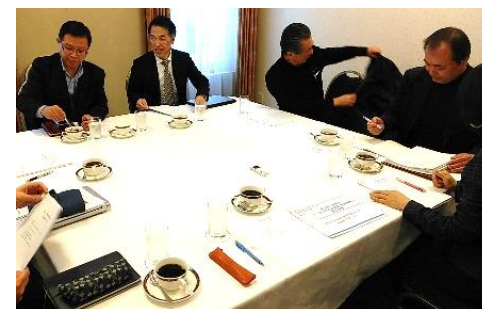
場所：リーガホテルゼスト高松 4階 ガーネット

出席者：8名

議題：令和元年度 消費者の相談体制補助事業進捗状況報告

今年度の課題抽出と解決策協議

自走に向けた協議、成果報告会の事例共有と先進事例導入の検討



事業の新規性について

1. 本事業の新規性を有する部分

自治体と連携し、島しょ部や山間部を対象とした住まいの悩みに関するアンケートを実施

「防災」類型を追加し、研究機関や地域の防災組織との連携を図った

相談スタッフの認定資格のカリキュラムを構築した

出張無料相談会をパッケージ化し、多くの出張相談会を実施した

相談事例を整理した

事業終了後に向けた収益源を確保するためのスキームを検討した

2. 新規部分で期待できる効果

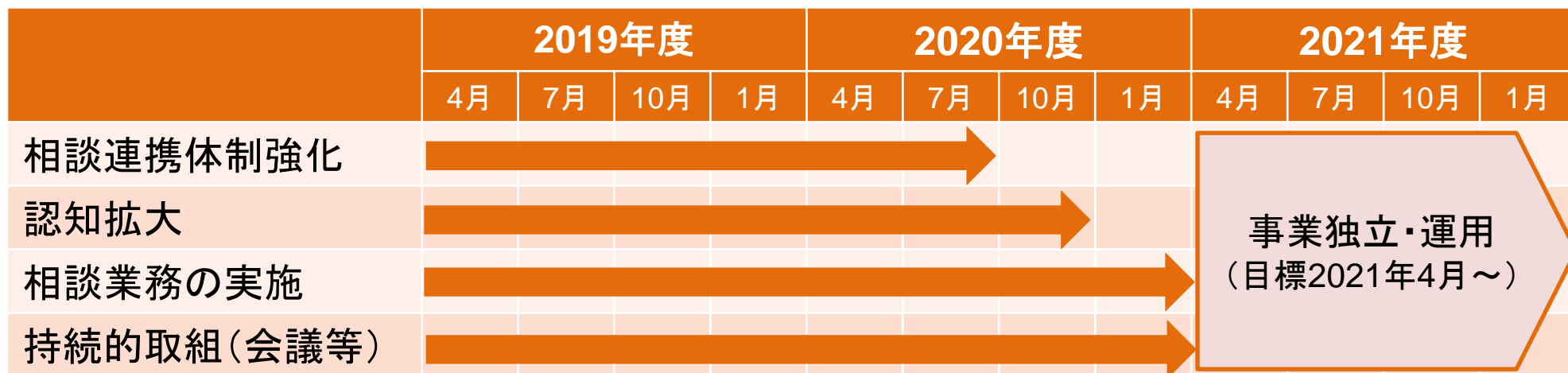
相談体制の強化

防災の類型とそれに伴う連携団体の追加や過疎地域特有の相談ニーズへの対応、認定資格の構築等により、相談体制の強化につなげた。

認知拡大

出張無料相談会等により、新たな層へのリーチにつなげるとともに、事例集を充実させ、今後のWEB上での発信力強化に向けた下地をつくった。

事業の継続性について



自走のための
事業収入源

- 連携先企業からの売り上げ還元(1%)
- 有料相談(緊急を要する相談や、現地視察が必要な相談)

事業の課題について

- 認定資格等により、スタッフのスキルアップを図っているが、複雑な相談ニーズに応えきれていない点もある。その場で即座に解決できる能力が求められている
- 有料相談の必要性を相談者にどう納得させるか
(費用が発生する旨を伝えると、その後の相談につながらないケースが多い)
- 緊急を要する相談も多く、連携団体と協力したスピード感ある対応が求められる。
- 諸問題がどうにもならなくなってから相談するのではなく、気になった段階で相談してもらえよう啓発を行う必要がある。クレームをトラブルにしない、トラブルを紛争にしない、予防する方策を検討する必要がある。