

体験型苦情対応研修会

— ロールプレイで学ぶ苦情
・クレーム対応の実際 —

平成25年2月8日(金)

10:30~16:00開催(東京会場)

研 修 会 内 容

- I 【ディスカッション】クレーム対応における課題
- II 【講 義】クレーム対応のポイント
- III 【ケース・スタディ】患者・家族への対応
- IV 【演 習】クレーム対応 ロールプレイ
- V 【まとめ】ロールプレイの総括、課題の整理



【ディスカッション】苦情対応クレームにおける悩み・課題
参加者の各病院での課題を挙げ、問題点を洗い出し、講師
と参加者全員で対応策を考察しました。



【講 義】患者とのコミュニケーション・クレームに発展させ
ないためにクレーム対応のポイントを説明しました。
・面談の準備・限定的な謝罪（共感謝罪）・傾聴と共感
・状況の把握・事情説明／解決策提案 etc…



【ケース・スタディ】患者・家族への対応DVDを視聴し各自
の考えをグループ内で共有しました。
【演 習】設定事例（「調剤ミスによる薬剤の過量処方」）を
講師から配られた後に、グループ内で患者側、医療者側に
分かれロールプレイを行いました。

◆ 講 師 ◆



NKSJリスクマネジメント(株)
部 長
山本 雅司 講師



NKSJリスクマネジメント(株)
上席コンサルタント
寺田 暁史 講師

＜体験型苦情対応研修会 ―苦情・クレーム対応ロールプレイ研修―＞ 東京会場
平成24年7月13日(金)10:30～16:00開催

◆ 講師 ◆



(株)損保ジャパン・リスクマネジメント
上席コンサルタント
寺田 暁史 講師

◆ 講師 ◆



(株)損保ジャパン・リスクマネジメント
主任コンサルタント 看護師
泉 泰子 講師

————— 研 修 会 内 容 —————

- I グループによるロールプレイ
- II グループ討議 (1)
- III 苦情・クレームレクチャー【講義】
- IV グループ討議 (2)

病院での苦情対応体制整備へのアクションプランを考察

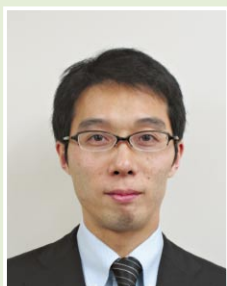


(研修会風景)

医療安全研修会「医療事故予防のための課題」(参加費無料)終了のご報告

平成24年8月27日(月)・29日(水)に福岡・名古屋会場にて医療安全研修会を行いました。NKSJリスクマネジメント社より講師をお招きし、全自病協会員施設から多くの皆様にご参加いただき盛況でした。今後も適時、医療安全研修会(参加費無料)を企画致しますので、是非ご参加くださいます様、よろしくお願いいたします。

福岡会場



寺田 暁史 講師

(株)損保ジャパン・リスクマネジメント
上席コンサルタント

(研修会風景)



名古屋会場



泉 泰子 講師

(株)損保ジャパン・リスクマネジメント
主任コンサルタント 看護師

(研修会風景)

