

医療機関のための クレーム対応のすすめ方

～実例を交えた実践的な対応法を習得するために～

日時 平成31年1月24日(木)10:00～17:00

計6時間(1日間)

会場 NHK 名古屋放送センタービル内教室

講師 一般社団法人日本経営協会 専任講師
教育訓練インストラクター **藤田 かずえ**

対象

- ・ 医師、看護師など医療従事者の方々
- ・ 事務、医事、総務ご担当者の方々

本セミナーの 強化ポイント

- ①実際に起きた事例を用いながら、すぐに医療現場で活用できる 対応法をお伝えします。
- ②受講者の皆様がお持ちいただいた事例を元にしたロールプレイング実習を行い、対応内容について、講師から講評します。

講義項目

1. クレームは改善や 患者様満足度向上のチャンス

- (1) クレームと苦情の違いを明確にする
- (2) クレーマーの心理分析
- (3) クレーマータイプ別対応の仕方
 - ①感情に任せるタイプ
 - ②知識を振りかざすタイプ
 - ③話が長く、意図が見えないタイプ
 - ④口数が少なく、真意がつかめないタイプ 等
- (4) ヒートアップした人をクールダウンさせる方法

2. クレーム対応のための基本テクニック

- (1) 好感を与えるための基本姿勢
- (2) 冷静に対応するためのアサーション
- (3) クレーマーに対する環境設定（ポジショニング）
- (4) 納得してもらうための効果的な話し方、説明の仕方
- (5) 話し手のニーズを聞き取るテクニック

3. 医療機関で起こりがちな事例研究

- (1) 2. の基本テクニックの実践的な使用法
- (2) 上司の出所、上司・周囲との連携の取り方
- (3) クレームになる要因と適切な解決策

4. 実際に困った事例研究

- (例：医療費支払い拒否、
診察までの待ち時間が長かった、
コンビニ受診、
誤った医療情報による自己判断の押し付け 等)
- (1) 2. の基本テクニックによる
自分の事例の書き換え・修正
 - (2) 事例の共有化
 - (3) 患者心理、発生時対策、未然防止策を考える
 - (4) ロールプレイング実習（発生時対策）
 - (5) 講師講評

※受講者の皆様が実際に対応に苦慮した事例をお持ちいただくための事前課題シートを送付いたします。

ご参加のおすすめ

近年、医療機関においては様々なタイプの患者様からのクレームが増えており、その対応に苦慮されていることと思われま。本セミナーでは、数多くのクレーム対応に関する講座を実施し、高い評価を得ている講師を迎え、実践的な対応法をお伝えします。

また、当日は受講者の皆様にも、今お悩みのクレーム事例をご持参いただき、その事例についてのロールプレイも実施します。この機会に皆様の積極的なご参加を賜りますよう、お願い申し上げます。

講師紹介

一般社団法人日本経営協会 専任講師
教育訓練インストラクター

藤田 かずえ

海運会社において国際業務、社長付秘書として従事。

その後、コンサルティング会社を経て独立。

インストラクターとして自治体・企業等の職(社)員教育に幅広く活躍中。

医療機関職員向けのセミナー以外にも、自治体職員向け折衝技術講座等も担当しており、例年極めて高い評価を得ている。

日時：平成31年1月24日(木) 10:00～17:00
計6時間(1日間)

会場：NHK名古屋放送センタービル内教室
名古屋市中区東桜 1-13-3 NHK名古屋放送センタービル ※右図参照

参加料	参加料	消費税等	合計
日本経営協会 会員 (1名につき)	30,000円	2,400円	32,400円
一般	35,000円	2,800円	37,800円

※参加料には、テキスト・資料代が含まれています

申込方法：下記の参加申込書に必要事項をご記入の上、FAX等で下記へお申込み下さい。

折り返し、参加券と振込口座を記載した請求書をご派遣責任者までお送り致します。

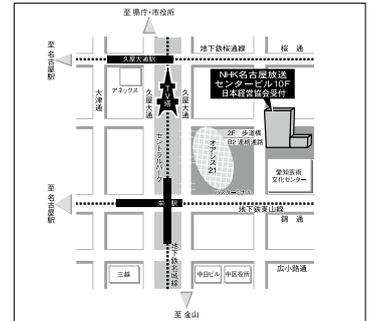
- 参加料(負担金)は、銀行振込にて開催3営業日前までにお納めください。(経理処理の都合で遅れる場合は、事前にご連絡下さい。)
- 開催3日前までに参加券が届かない場合は、恐れ入りますがお電話にてご確認ください。
- 参加のお取り消しにつきましては、必ずご連絡ください。参加者のご都合が悪くなった場合は、代理の方にご出席いただけますようお願い致します。
- 領収書は「振込金受領書」をもってかえさせていただきますのでご了承ください。

キャンセルについて 開催日の3営業日前からは受講料の30%、開催当日は100%をキャンセル料として申し受けます。
なお、当日まで連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となりますので、予めご了承ください。

お問合せ先：一般社団法人 日本経営協会 中部本部 企画研修グループ (担当/山田・里見)
〒461-0005 名古屋市中区東桜 1-13-3 NHK名古屋放送センタービル 10F

日本経営協会・中部ホームページ <http://noma-chubu.jp/>

※お電話の問い合わせ(駐車場含む)は、平日の9:15～17:15にお願いします。



【JR・名鉄・近鉄の名古屋駅より】
地下鉄東山線(4分)栄駅より徒歩5分
地下鉄桜通線(5分)久屋大通駅より徒歩8分
【中部国際空港より】
名鉄(25分)金山駅(乗換)地下鉄名城線(7分)栄駅より徒歩5分
※地下鉄からは、地下街、オアシス21経由でNHKビルに直通



日本経営協会・中部本部 行 FAX (052)952-7418

こちらの面をそのまま FAX して下さい。

60011805

「医療機関のためのクレーム対応のすすめ方」参加申込書

H31/1.24

年 月 日

★複数名申込割引に該当する場合はチェックして下さい <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 日本経営協会会員 <input type="checkbox"/> 一般 (該当するものにレ印をつけて下さい)	
(フリガナ) 団体名	TEL () -	ご派遣責任者 所属・役職名	
(フリガナ) 所在地	FAX () -	ご氏名 (印)	
No.	参加者(フリガナ)	所属・役職名	担当経験年数
			年 月
			年 月
<通信欄>		<ご記入(レ印)のお願い> この講座の開催情報を得た時期は、講座開催日の <input type="checkbox"/> 半年以上前 <input type="checkbox"/> 3ヶ月～半年前 <input type="checkbox"/> 2ヶ月前 <input type="checkbox"/> 1ヶ月前 <input type="checkbox"/> 2週間前 <input type="checkbox"/> 1週間前～直前	

<注>太わくの中をご記入下さい。電算処理の関係上、フリガナ・ご派遣責任者名は必ずご記入下さい。No欄は記入不要です。

※参加申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

① 参加券や請求書の発送などの事務処理 ② セミナー運営 ③ セミナーなど本会事業のご案内

お申込時点で趣旨にご同意いただいたものとさせていただきますので、予めご了承下さい。

なお、③がご不要な場合は右記□にチェックしてください。

不要

地球にやさしい再生紙を使用しています。 ©