

寺川あづさの

社会人として、医療・介護の専門職として、輝きのある人生を創造する...

# クレーム対応接遇研修



講師

保健・医療・福祉サービス研究会  
教育事業部接遇・ヒューマンスキル指導講師

寺川あづさ

2023  
5/27(土)  
PM2:00~PM5:00

会場 コリドースクエア銀座7丁目2F  
(HMSセミナールーム)

東京都中央区銀座7-2-22 TEL 03-6823-8700

私が目指すのは、受講者に「早速、明日からやってみよう!」と感じていただける研修です。  
自身の病院での勤務経験や介護施設への訪問診療経験を活かし、常に現場目線の研修をおこなっています

## 〈プログラム〉

### 1. クレームはなぜ起きる

- 医療・介護現場でのクレームの発生要因
- 患者様・利用者様の心情を理解する

### 2. クレームの理解と分類

- クレームの発生源とメカニズム
- 知っておきたいクレームの分類

### 3. クレームの事例研究

- 実際に起こったクレームを事例に対処法を学ぶ

### 4. クレームの対応手順

- クレームの対応がうまくできない理由
- 解決のための4つの手順
- 上司へのクレームの引き継ぎ方 \*実践\* ケーススタディでクレームを解決に導く

### 5. クレームを未然に防ぐ

- 裁判にまで発展するクレームとは
- 上司や同僚から信頼される職員になる

### 6. まとめ・質疑応答

- 研修を受けて、クレーム対応についての目標を設定する

病院や介護施設は、他の業種よりも「不安・不満」などが発生しやすく、クレームが起こりやすい環境であるといわれています。そのため、病院・介護現場で働く職員は、まずはクレームへの迅速な対応や、クレームを未然に防ぐための取り組みが求められます。患者様・利用者様の「不安や不満」を取り除き、クレームを発生させないためには、一人ひとりがどのようにクレームに対応するのか、職場でどのような取り組みが必要なのかという視点で考えることが必要です。本研修では、実際に病院で発生したクレームなどの事例をもとに、受講者にも解決手順を考えていただく実践形式でクレーム対応の基本的な手順を身に付けていただきます。

#### 【経歴】

学生時代よりナレーターの仕事を始め、その後フリーアナウンサーとしてテレビ・ラジオのレポーターや式典・シンポジウム・記者発表会などの仕事に携わる。同時に研修講師として、後輩の育成や企業における接遇教育を手掛ける。その後、自身の病気による入院・手術をきっかけに都内がん専門病院に勤務し、総合案内リーダーとして勤務する傍ら、院内の既存スタッフ・新入職者の接遇教育を担当する他、他病院の接遇マナーやコミュニケーション、管理職研修、後輩育成、など多数の研修を手掛ける。2014年には勤務病院において年間優秀職員賞を受賞。現在は、保健・医療・福祉サービス研究会 教育事業部 接遇・ヒューマンスキル指導講師として全国で幅広く活躍中。

#### 【主な実績】

・総合病院 ・大学付属病院 ・県立病院 ・医師会  
・看護協会 ・有料老人ホーム  
・サービス付き高齢者住宅 ・特別養護老人ホーム  
・障害者支援施設

- 参加料 HMS会員(法人・個人会員) 7,920円【税込】(7,200円)本体価格
- (購読会員) 8,360円【税込】(7,600円)本体価格
- 一般 8,800円【税込】(8,000円)本体価格

申込日 月 日

FAX.03-6823-8701

5月27日(土)

寺川あづさのクレーム対応接遇研修 申込書

住所	〒			「申込欄」に必要事項をご記入の上、FAXにてお送りください。折り返し請求書をFAXいたします。また、オンライン受講の場合は受付後に、ご登録のメールアドレスに確認メールを送付いたします。*参加料は、下記指定口座にお早めに(原則 開催1週間前までに)お振込み下さい。*ご入金確認後、開催日3日前に「受講用URL」をお送り致します。(DVD・CD受講は除く)。また、入金照合のために振込名義を下記にご記入ください。	
法人及び施設名	振込名義 ( )			振込先:三井住友銀行 本店営業部 普通預金 7577162 Webからの名義:力)ホケンイリョウフクシサービスセンター Webからのお申込はこちら→	
TEL	F A X				
参加者氏名	所 属	役 職	e-mail(オンライン受講をご希望の方は、必ずご記入ください。)		
*ご希望の受講方法に☑を付けてください。 <input type="checkbox"/> 会場受講 <input type="checkbox"/> オンライン受講 <input type="checkbox"/> オンデマンド受講 <input type="checkbox"/> DVD受講(参加料+送料1,210円税込) <input type="checkbox"/> CD受講(参加料+送料1,210円税込)					
*オプションご希望の方は☑を付けてください。 <input type="checkbox"/> 無料個別相談(会場受講のみ) <input type="checkbox"/> DVD追加(DVD代11,000円+送料880円税込) <input type="checkbox"/> CD追加(CD代6,600円+送料880円税込)					