

2024年度第2回医業経営セミナー企画比較表

	ウイ・キャン	日本教育クリエイト
金額		79,200円(税込み)
研修テーマ	(辞退)	病院におけるクレームおよび カスタマーハラスメントへの対応
研修時間		120分
研修の目的		クレーム対応力を上げ、カスハラとの境界線や対応を知ること で全職員の共通認識・働きやすい職場環境を実現する。
研修内容		<p>① 基礎知識 自組織の状況などを認識しつつ、現状、定義、リスクなど、カスハラについての基本的な知識を学ぶ。その際には、具体的なデータや厚生労働省が発信している資料等を用い、正確な情報に裏打ちされた知識を伝える。</p> <p>② クレーム対応の理解 クレーム対応の基礎を固めた上で、クレーム対応ではカバーしきれない、カスハラに該当する部分について検討していく。</p> <p>③ 対策と防止～現場編～ 現場の職員目線で、カスハラにどう対応・防止すればよいのかについて学ぶ。</p> <p>④ 対策と防止～管理者・事業所～ 職員一人一人の意識や行動だけに依存するのではなく、事業所全体としてカスタマーハラスメントに取り組むことが重要です。そのために何をすればよいのか、事例や厚生労働省の資料等を用いて説明する。事例検討を行うことで、現場での実践の応用力を習得する。</p>
講師		外部講師1名(具体の講師は採択後に決定)

評価		<p>①カスハラの実例や代表的な言動など、クレームとの境界線について、職員間で知識や認識を共有できる。</p> <p>②カスハラを受けた際の対応方法や防止方法を学ぶことで、職員一人ひとりが安心して働けるようになる。</p> <p>③ 事業所全体としての取組みについて考え、実行することで、働きやすい職場環境を作ることが期待できる。</p> <p>④ 見積金額は予算内である。</p>
----	--	---