

再案内（申込期限 2/1→2/6 へ延長しました）

神病協発第424号
2023年12月25日

神奈川県病院協会会員病院
会 員 各 位
事務長 各 位

神奈川県病院協会
会 長 吉田 勝明
事 務 長 部 会
代表幹事 鈴木 通

2023年度 医業経営セミナーの開催について

平素より、本会の事業の運営につきましては、格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

この度、当協会事務長部会におきまして、病院の運営・経営管理等の一層の向上に資することを目的として、標記セミナーを別添のとおり実施することといたしました。

今回は、最近の病院での実情を踏まえたクレームやハラスメントへの対応を学び、クレーム等の予防につなげることを目的とした研修を企画しました。

ご多用中とは存じますが、貴職をはじめ貴院の関係職員の方々のご参加をお願い申し上げます。

日 時 2024年2月16日（金）15時～（14時30分受付開始）
開催場所 神奈川県総合医療会館 7階大講堂
講 演 ～多様化するクレーム対応の理論と実践～
「事例研究とロールプレイで学ぶ、病院におけるクレーム対応研修」
講 師 株式会社日本教育クリエイト
グローバルマナーインストラクター 森 敦子
参加費用：1名 3,000円（当日持参）
申込方法：別紙の「申込書」を2月6日（火）までにFAXしてください。
また、当日は、その「申込書」をご持参ください。

【問い合わせ先】

公益社団法人 神奈川県病院協会事務局
担当 白井
TEL：045-242-7221/FAX：045-231-1794

2023年度 医業経営セミナー開催要領

- 1 主 催 神奈川県病院協会 事務長部会
- 2 共 催 日本医業経営コンサルタント協会神奈川県支部
- 3 開催場所 神奈川県総合医療会館 7階大講堂（実地開催のみ）
※当協会ホームページをご覧ください
（トップページ>協会について>交通アクセス）
- 4 日 時 2024年2月16日（金）15時～16時30分（14時30分 受付開始）
- 5 対 象 会員病院 病院経営者、事務管理者、病院職員（複数出席可）等
- 6 講 演 ～多様化するクレーム対応の理論と実践～
「事例研究とロールプレイで学ぶ、病院におけるクレーム対応研修」
講 師 株式会社日本教育クリエイト
グローバルマナーインストラクター 森 敦子

【講演概要】

2024年医師の働き方改革をはじめとした医療現場での変化へ対応が求められる一方で、患者様による医療機関に対して求めるニーズも多様化しています。その中でも病院においては、潜在的にクレームが多い場所であり、患者様心理を理解し繊細な対応が求められる機会も多い状況です。

今回の研修では実際に起こった病院でのクレーム事例を用いながらロールプレイを通して、

- ・「何故クレームが発生するか」
- ・「クレームの種類ごとの対応方法」
- ・「クレームを未然に防ぐテクニック」

等をお伝えして、実際の医療現場で実践的に使える、的確な対応と情報共有でクレームの芽を摘むポイントをご紹介します。

- 7 参加費用 会 員 1人3,000円（会員病院）
当日、ご持参ください。受付で領収証をお渡しします。
なお、公益社団法人神奈川県病院協会は免税事業者です。
- 8 申込方法 別紙の「申込書」を2月6日までにFAXしてください。
また、当日は、その「申込書」をご持参ください。
- 9 問い合わせ先 公益社団法人神奈川県病院協会 事務局 担当 白井
〒231-0037 横浜市中区富士見町3-1
TEL：045(242)7221 FAX：045(231)1794

2023年度 医業経営セミナー[2月16日(金)]

申 込 書

2024年 月 日

病 院 名	
所属・役職	
参加者氏名	
連 絡 先 電 話 番 号	

- ◆ 2月6日(火)までにFAXでお申し込み下さい。
- ◆ 複数ご参加の場合は、人数分(1人1枚)お送りください。
- ◆ 当日受付にて、本紙と受講料(3,000円)をお渡してください。
受講料はお釣りの無いよう、お願いいたします。
なお、公益社団法人神奈川県病院協会は免税事業者です。