

医科・歯科診療所、病院向け スタッフセミナー Web配信の ご案内

視聴無料

事前申込が必要です

長年春に対面で行っていた歯科診療所向けの「スタッフセミナー」は、好評につき現在は Web 配信で行っています。歯科診療所のスタッフの方だけでなく、対象を医科診療所や病院のスタッフに拡大し、多くの医療機関スタッフに毎年ご視聴いただいています。

今年は、昨年の視聴者アンケートで要望が多かった「クレーム対応」をテーマに、医科・歯科診療所、病院、全ての医療機関スタッフに参考になるお話を企画しました。特に「患者対応」についてお話しいたします。

Web 配信ですので、好きな時間に何度でもご視聴いただけます。新人スタッフの方だけでなく、管理者やベテランの方、院長先生にも参考にしていただける内容です。ぜひご視聴ください。

山形県保険医協会 副理事長 豊田 博巳
歯科部長

視聴期間 2025年……………

5月14日 水
～6月20日 金

対象 会員医療機関の医師・歯科医師、看護師、
歯科衛生士、看護助手、歯科助手、
受付事務ほか、全ての医療機関職員

(未入会の医療機関はご入会の上お申込ください)

患者満足度の高い医療機関を目指して

一信頼に結びつく「患者クレーム対応」一

苦情・クレームとは、一般に不満を感じたり、不快になったりしたときに、その内容を訴えることを言います。医療機関においても、患者さんやご家族からさまざまな苦情・クレームが発生します。

しかし一方で、苦情の中には皆さんにとって非常に有益な情報を含んでいることもあるのです。ですから、クレームや苦情を全て否定的に考える必要はありません。クレーム処理で本当に必要なことは、相手の心理を知ること、そしてそのための聞く姿勢が重要です。

本セミナーでは、クレームへの理解と対処法を学ぶことで、クレームに対する抵抗感や恐怖感をなくすと共に、的確なクレーム対応を通して、患者さんに満足していただける医療機関を目指します。

主な内容は…

第1部 「クレームを理解する」

- ・クレームと苦情の違いは？
- ・発生のおしきみと原因

第2部 「クレーム対応のポイント」

- ・クレームを受ける時の注意点
- ・お詫びの対応スキル

第3部 「クレーム対応の実践」

- ・クレーム対応事例で考える
- ・クオリティ向上への今後の対応



講師／
植野のり子氏

経歴

日本電信電話公社に入社

1987年 MSC(マネジメントサービスセンター)公認

新入社員研修インストラクター資格取得

電話応対マナー・インストラクター資格取得

2002年 ビジスマナー・インストラクター資格取得

日本電信電話ユーザ協会契約講師

2004年 NTTラーニングシステムズ登録講師

2008年 電話応対技能検定指導者級資格習得(日本電信電話ユーザ協会)

2010年 NTT東日本 秋田を退職

NTTグループ会社のテルウェル東北株式会社に入社

コールセンターのマネジメント業務を遂行

2012年 会社統合のためテルウェル東日本株式会社と社名変更

2019年 テルウェル東日本株式会社退職

個人でビジネスセミナー講師として活動。

1987年より社員研修に携わり、オペレータの経験と実績をベースに「電話応対マナー」、「接遇マナー」、「新入社員研修」はじめ、「中堅社員研修」、「テレコミュニケーション育成」研修のインストラクターとして秋田県内一円はもとより、東北一円、関東地方にも活動を拡大。「コミュニケーション・スキル」、「クレーム対応」、「コーチング研修」、「アサーション」も加えて、活動中です。

《実績》官公庁(県、市町村含む)、日本電信電話ユーザ協会、商工会議所、JA等、ホテル、レストラン、病院、自動車会社、コールセンター等

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会のご紹介

真にユーザの利益に結び付く活動を展開する内閣府認定の財団法人。

会員企業の人材育成のお手伝いのため、ビジネスマナー研修(新入社員・中堅社員)及び電話応対コンクール・企業電話応対コンテスト・電話応対技能検定等の電話応対教育事業のほか、ICT活用推進事業を主たる行事として開催している。

山形県保険医協会 医科・歯科診療所、病院向け スタッフセミナー Web 配信

視聴期間

2025年5月14日(水)～
6月20日(金)

対象者

会員医療機関の医師・歯科医師、看護師、歯科衛生士、
看護助手、歯科助手、受付事務ほか、全ての医療機関職員
(未入会の医療機関はご入会の上お申込ください)

視聴無料

事前申込が必要です

視聴方法

YouTubeによるWeb配信方式

※インターネットによる視聴環境をご準備ください

申込書

◇ お申し込みについて

- 1) 医療機関、何名様でもお申し込みが可能です。
- 2) お申し込みは以下に必要な事項をご記入のうえ、FAXで送信してください。
- 3) セミナー視聴に必要なIDとパスワード、申込人数分の研修資料とアンケート用紙を **5月初旬に郵送でお送りいたします。**

◇ Webセミナー視聴について

- 1) インターネットに接続できる環境とセミナーに参加する端末(パソコン、タブレット、スマホ等)をご準備ください。視聴期間中いつでも何度でもご覧いただけます。
- 2) 視聴後、6月25日(水)までにFAXでアンケートのご返送をお願いいたします。

▶山形県保険医協会／FAX:023(642)2839

医療機関名							
先生のお名前							
住所	〒						
TEL							
FAX							
視聴者職種 (職種ごとの合計人数を記入してください)	勤続年数 (該当する年数の【 】に視聴者の人数を記入してください)						
医師・歯科医師	1年未満、 【 】人	1～5年、 【 】人	6～10年、 【 】人	11～20年、 【 】人	21年以上 【 】人	小計 【 】人	
看護師、准看護師、看護助手	1年未満、 【 】人	1～5年、 【 】人	6～10年、 【 】人	11～20年、 【 】人	21年以上 【 】人	小計 【 】人	
PT、OT、ST、MT、RT、RD など	1年未満、 【 】人	1～5年、 【 】人	6～10年、 【 】人	11～20年、 【 】人	21年以上 【 】人	小計 【 】人	
歯科技工士、歯科衛生士、歯科助手	1年未満、 【 】人	1～5年、 【 】人	6～10年、 【 】人	11～20年、 【 】人	21年以上 【 】人	小計 【 】人	
受付・事務	1年未満、 【 】人	1～5年、 【 】人	6～10年、 【 】人	11～20年、 【 】人	21年以上 【 】人	小計 【 】人	
介護関連	1年未満、 【 】人	1～5年、 【 】人	6～10年、 【 】人	11～20年、 【 】人	21年以上 【 】人	小計 【 】人	
その他()	1年未満、 【 】人	1～5年、 【 】人	6～10年、 【 】人	11～20年、 【 】人	21年以上 【 】人	小計 【 】人	
合 計						【 】人	