

# 「選ばれるクリニック」を目指して！！ 患者さんとのコミュニケーション技法

～クレームやトラブルを拡大させないために～

今回は、患者さんとのコミュニケーション技法といったテーマについて開催いたします。近年、医療機関でも苦情件数が増加傾向にあります。しかしながら、患者さん側への初期対応さえ気を付けておけば苦情にならなかったケースが少なくありません。この機会に、「患者さんに選ばれるクリニック」になるためにも、苦情対応等のちょっとした心遣いについて一緒に考えてみてはいかがでしょうか。

医療スタッフの皆様への研修の場としても是非ご活用ください。

主催：青森県医師協同組合 後援：公益社団法人 青森県医師会

- 日 時：2019年6月15日(土)15:00～17:00(開場 14:45)
- 場 所：青森県医師会館 4階中会議室(青森市新町二丁目8-21 TEL 017-757-8778)  
※会場には駐車場がございませんので公共交通機関または下新町駐車場をご利用下さい。
- 対 象：医協組員・医師会員医療機関の事務長、事務担当者並びに看護師  
(先生・奥様のご参加も大歓迎です)
- 参加費：組員およびその医療機関関係者は無料(当日加入申出もOKです)。  
非組員は1医療機関につき3,000円を当日徴収させていただきます。
- 定 員：40名(定員締切になる可能性があるため、お早めにお申し込みください)
- 申 込：6月7日(金)までに裏面申込書にご記入のうえ、FAXにてお申込ください。

- 【講演内容】① 対人コミュニケーションのホップ・ステップ・ジャンプ!  
② 言葉遣いと話し方に、あとちょっとのデリカシーを  
③ クレーム対応の流れとポイント

## 【講師紹介】

**木島 上 氏** ((有)インターサーブ・ホスピタリティ開発事務所 代表取締役)

明治大学法学部卒業後、都内の広告制作会社のコピーライターとなる。25歳にしてホテル業界に転じ、東京、軽井沢、スイスのチューリッヒにてホテル各セクションの実務を経験。ホテルで働くかたわら東京YMCA国際ホテル専門学校専攻科に学び、卒業後は学生指導担当の教務職員として母校に勤務。のち姉妹校である仙台校の開校に伴って移籍赴任し、学生指導室長を経て1998年に副校長に就任。2000年3月でYMCAを退職し、翌2001年4月、インターサーブ・ホスピタリティ開発事務所を設立して代表取締役となり、現在に至る。年間およそ150本のセミナーと150コマの講義(大学等の教育機関)で演壇に立つ。

※2019年度第2回セミナーは、7月に相続・事業承継セミナーを予定しております。

必要事項をご記入の上、FAXにてお申込ください。締切：6月7日(金)

FAX 017-757-8779

お問合せ先：青森県医師協同組合  
TEL：017-757-8778 (担当：山崎)

申 込 書

医療機関名		参加予定人数	名
住 所	〒		
氏 名		役 職	
TEL		FAX	

【事前のご質問事項】※ ぜひ聞いてみたい質問項目がありましたらご自由にご記入ください。

--

当日参加できない組合員の方でセミナー資料をご希望の方は○印をお願いします。(無料) ※非組合員への資料の提供は出来ませんのでご了承下さい。	→	資料を 希望します
組合に加入をご希望される方はご案内をお送りさせていただきますので○印をお願いします	→	案内を 希望します