

報告

平成29年度 患者接遇に関する研修会

ホスピタリティと傾聴トレーニング

北海道医療勤務環境改善支援センター 事務局長
合同会社 医業経営科学 代表社員

おやまだ つよし
小山田 剛 講師

常任理事 医業経営・福利厚生部長 岡部 実裕

本研修会は、最近の医療機関の厳しい医療環境のなかで患者接遇が医業経営上に重要な役割を持つとの認識から、平成14年より毎年各郡市医師会の協力のもと、医師のほか医療従事者および事務職員を対象に開催されているものである。今年度の開催については稚内市をはじめ道内4カ所で行われた。（詳細については下表を参照のこと）

開催日時	開催場所	受講者数
9月14日(木) 18:30~20:30	稚内市 稚内サンホテル	38名
9月21日(木) 18:30~20:30	苫小牧市 グランドホテルニュー王子	70名
10月6日(金) 18:30~20:30	余市町 社会福祉法人よいち福祉会 高齢者総合福祉施設 フルーツ・シャトーよいち	40名
11月24日(金) 18:30~20:30	美幌町 美幌グランドホテル	124名



研修会風景（美幌町）



小山田講師

今年度は、新たに北海道医療勤務環境改善支援センター事務局長であり、合同会社医業経営科学の代表社員である小山田剛氏を講師にお迎えした。

研修会では、下記の項目を中心に、ホスピタリティ・マインドと相手が望む対応、クレーム処理の対応について約2時間の研修を行った。

1. ホスピタリティとは ー求められる対応ー
2. 顧客満足（CS）とは
3. 対面対応と電話対応
4. クレームとは
5. クレーム対応の基本
6. クレーム対応の留意点
7. ハードクレーム対応
8. クレーム予防

講演の途中では、受講者同士で傾聴・質問のための実習ワークを行うことで集中して受講することができ、大変賑やかな研修会であった。

閉会にあたり、余市町では小嶋余市医師会長、美幌町では田中美幌医師会長よりご挨拶をいただき、研修会は盛会裏に終了した。



本研修会は毎年、多数の参加申し込みがあり、大変ご好評をいただいている研修の一つである。来年度も引き続き開催する予定としており、受講者からのご意見やご要望を踏まえ、より充実した内容で行ってきたい。