

## 保険部主催の医療安全研修会を実施しました

過日、以下の通り弊社主催の体験型苦情対応研修会 ― ロールプレイで学ぶ苦情・クレーム対応の実際 ― を行いました。また、ご好評いただいております弁護士先生による特別講演をプログラムに加え、全自病協会員施設から多くの皆様にご参加いただき大変盛況でした。

### 体験型苦情対応研修会 ― ロールプレイで学ぶ苦情 ・クレーム対応の実際 ―

東京会場 平成27年2月6日(金) 9:30～16:30開催

#### 研修会内容

第1部	事例検討・ケーススタディ クレームへの基本的な対応
第2部	クレーム対応 ロールプレイ グループ討議、発表、全体討議
第3部	弁護士先生による特別講演 「医療事故発生時の対応～医療側弁護士としての経験談を中心に～」 北澤龍也法律事務所 弁護士 北澤 龍也 先生



損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社  
上席コンサルタント 寺田暁史先生



損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社  
コンサルタント 伊藤慎平先生



【ロールプレイ風景1】

設定事例をもとに患者家族側、医療者側の役になりきっていただき、緊張感のあるロールプレイを行っていただきました。



【ロールプレイ風景2】



【ロールプレイの総括】



【特別講演】北澤龍也法律事務所 北澤弁護士