

## 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。今年度も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7月27日(月)9:30~16:30開催

#### 第1部

【研修内容】患者・家族とのコミュニケーション  
クレームへの基本的な対応

【講師】損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社  
医療リスクマネジメント事業部

上席コンサルタント 寺田 暁史 先生  
主任コンサルタント 星野 智史 先生



◆ 寺田先生による患者・家族との「安心と信頼の関係」作り講義



#### 第2部

【研修内容】クレーム対応(ロールプレイ)  
グループ討議と発表

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いグループで討議



◆ グループ発表・ロールプレイ総括



#### 第3部

【研修内容】弁護士先生による特別講演  
「医療事故調査制度の課題」

【講師】浜松医科大学医学部 医療法学教授  
医師・弁護士 大磯 義一郎 先生



大磯 医師・弁護士先生による特別講演