

## 保険部主催の医療安全研修会を実施しました

過日、以下の通り保険部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29年2月10日(金)9時30分～16時30分開催

#### 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】SOMPOLリスクアマネジメント株式会社  
医療リスクマネジメント事業部  
主任コンサルタント 星野 智史 先生  
主任コンサルタント 北本 渉 先生



◆ 星野先生による苦情発生メカニズム講義



#### 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  
「事例から学ぶクレーム対応の実際」

【講師】棚瀬法律事務所  
弁護士 棚瀬 慎治 先生



棚瀬弁護士先生による特別講演