

知っててよかった! 医療機関のための トラブル・クレーム対策講座

福岡
開催

講師：明倫国際法律事務所 パートナー弁護士 池辺 健太氏

複数参加で
1名につき **2,200円** (税込) 割引

セミナー
の特徴

- 法的根拠に基づいた、対処方法を学べる
- 具体的なクレーム対応手法が身につく
- 事例(ケース)を通じて、具体的に学べる など

こんな方
におすすめ

- 悪質クレームの対処方法を知りたい
- 現在の対応が法的に問題がないか不安である
- クレーム対応技術を知りたい
- クレームからの更なるトラブルを防止したい など

日時

2020年7月27日(月) 10:00~16:00
※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

会場

一般社団法人 日本経営協会
九州本部内専用教室
福岡市博多区博多駅前1-6-16(西鉄博多駅前ビル7F)

対象

院長、事務長・総務、医事課ご担当者
医師、看護師など医療従事者の方々

定員

20名 定員になり次第、締切らせていただきます。
申込みはお早めをお願いいたします。

開催にあたって

悪質なクレームや困ったクレームに悩まされ、結果として、業務効率が下がったり、思わぬ責任問題に発展したり、あるいは悪い風評を流されて信用が傷ついたりする事例が増えています。悪質クレームは、担当者の人柄だけでは解決できません。正しい法的知識や豊富な経験に基づく、ぶれない対応が重要です。また、悪質クレームに強い組織作りをしておく必要もあります。

本講座では、実際の事例を基に、クレーム処理と組織作りのノウハウを理解いただき、明日からの業務の中で、自信をもって悪質クレーマー他に対応していただけるようになることを目標にしています。

また、一方で、クレームには業務改善のヒントが隠されています。クレームに対して前向きに対応し、業務改善につなげるポイントも、あわせてご説明させていただきます。この機会に、関係各位多数の積極的な参加をお勧めいたします。

セミナープログラム

第1 クレームに対する基本的な考え方

- 1 クレームが起きる理由とクレームの種類
- 2 クレームに対する基本的な考え方
- 3 クレームと病院の責任

第2 通常クレームの活用と病院の業務改善

- 1 通常クレームの本質
- 2 クレームの活用と顧客の意見収集
- 3 初期クレームの対応方法

第3 クレーム対策の具体的な注意点

- 1 通常クレーム対応の基本的な流れ
- 2 特殊クレーム対応の基本的な流れ
- 3 クレーム対応に必要な「事実関係の把握」
- 4 クレーム対応に強い組織づくり

第4 具体的なクレーム対応技術

- 1 聞く
- 2 謝る
- 3 断る
- 4 説明する
- 5 上司を出す
- 6 「誠意」を見せる
- 7 あきらめさせる
- 8 例外的に認める
- 9 話し合い(電話)を打ち切る
- 10 脅迫的な発言に対処する
- 11 議論に乗らない
- 12 「すぐに来い」という要求に対処する
- 13 クレームの最後を締めくくる

第5 特殊な悪質クレーム対応の注意点

- 1 特殊クレームとは
- 2 無理難題型クレーム
- 3 金銭要求型クレーム
- 4 時間つぶし型クレーム
- 5 暴力・暴言型クレーム
- 6 暴力的クレームに対する対処法

第6 クレーム対応マニュアル作成のポイント

- 1 対応マニュアルの必要性と注意点
- 2 対応マニュアル作成手順
- 3 対応マニュアルに書くべきこと
- 4 対応マニュアルをどう使うか

第7 まとめ

- 1 クレームとは何か
- 2 クレームにポジティブに向き合うために
- 3 悪質クレームと通常クレームを見抜く力
- 4 クレーム処理から何を学ぶか

第8 事例検討

ジャンル別の実際の事例を基に、対応を検証します。事前にお困りの事例やご質問などをいただければ、講義当日にその内容についてご回答、検証を行います。ご記入いただいた内容については、会社名等の事案が特定できるような情報は非公表とし、セミナー内のみで使用させていただきます。

