

セミナー対象者

師長、主任等管理職  
ベテランスタッフ（医療機関での勤続年数3年以上）

患者様から  
「選ばれる医療機関」  
を目指して！！

# 医療機関スタッフ コミュニケーションスキルアップ研修

～患者様満足度向上のために～

日時  
平成27年  
8月6日(木)  
13:00～17:00

再度、職場における人間関係について考え、  
院内コミュニケーションについて振り返ってみませんか？

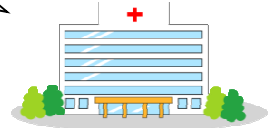
「院内のコミュニケーションをよくするために！」  
「患者様とのトラブルをなくすために！」  
「もっと院内を活性化するために！」  
「スタッフみんなが安心して楽しく仕事ができるために！」

## ◆◆◆ セミナー内容（半日コース） ◆◆◆

- ◆医療現場で活かすコーチングスキル  
“チーム医療”実現のための3つの必須スキル「傾聴・質問・承認」
- ◆アサーションのすすめ ～自己表現トレーニング  
医療現場でのコミュニケーションの特徴  
コミュニケーションスキルを高め、チームエラーを防止する
- ◆リーダーに求められるファシリテーション力  
自信と責任感を持たせて業務への意欲向上につなげる指導方法  
効果的なミーティングの進め方とは
- ◆医療現場における苦情・クレーム対策と接遇対応  
クレームを起こさせないための患者様とのコミュニケーションのあり方  
クレームが起こった時の対処方法

## 【過去参加者の声】

- ・自分のコミュニケーション方法に「クセ」があること、それを踏まえてより良い人間関係を築く方法を学んだ。（内科：受付5年）
- ・研修で学んだファシリテーション力を身につけ、毎月のミーティングをもっと活性化させたい。（産婦人科：師長8年）



日時 2015年8月6日(木) 13:00～17:00

場所 川庄公認会計士事務所 3階会議室

福岡市中央区白金1-4-10 SUNSHINE C-PAK 【薬院駅より徒歩3分】

講師 人事コンサルタント 社)日本心理学会認定心理士 高田 典子

料金 お1人様 8,000円(税込)

※以下にご記入の上、FAXにてお申込下さい。受付後、受講票（会場地図付）を送付いたします。  
（お申込FAX送信後、1週間以上受講票が届かない場合は、お手数ですがお問合せ下さい。）

貴院名	E-mail	TEL
ご住所 〒		FAX
参加者氏名	職種	勤続年数
参加者氏名	職種	勤続年数

お申込はこちら FAX 092-524-7003

※お申込み締切：開催日の10日前迄

川庄公認会計士事務所 川庄グループ

**KSJ** 株式会社KS人事研究所  
KawaSho Jijji Kenkyusyo Co.,Ltd

〒810-0012 福岡市中央区白金1丁目4番10号SUNSHINE C-PAK

TEL: 092-524-7117 FAX: 092-524-7003

http://www.ksj-k.co.jp

E-mail: ks@ksj-k.co.jp

川庄公認会計士事務所内人事コンサルティング部門として、人事制度設計・賃金制度設計・経営理念策定・規定整備・社員教育など幅広く事業を展開しております。

# ご参加者の声

終了後のアンケートより抜粋



クレームの対応、期待値を下げて上げるというのは、参考になりました。  
まず不満について謝罪する、というも、その出来事についてではなく、相手を  
落ちつかせるところから始めればよいのも 参考になりました。  
産婦人科 助産師 勤続6年

スタッフのやる気を出すのに、単にほめれば良いと考えていた事や間違っていた事に  
気付いた。<sup>能力</sup>(結果をほめて、プロセスを外していたことに気付いた)。

ミーティングの進め方について、意見を出しやすい方法を学ぶことが出来た。

脳神経外科 作業療法士 勤続7年

他の医療機関での実例の話が多かったので、とてもわかりやすく。

印象に残りやすく参加してよかったです。コーチングやアサーション・ファシリテーションは

わかっているようにわかっていない事、又用語は耳にしれていたが実は意味を知らない事も

あったので、勉強になりました。講師の方の話の仕方…ペースや大きさ、話しの持ちこたえ方、  
心地よく、わかりやすかったです。

胃腸科 総合職 勤続8年

中賢という立場で、後輩とは違い求められるものが変わってきた。

スキルアップのためにもまずは自分のやり方(指導や接し方)

を変えていこうと決めた。  
整形外科 リハビリセラピスト 勤続5年

。退院の際に患者さんよりアンケートをとっているのですが、ただアンケート

をとっているだけなので、そこに出たクレーム等を具体的に解決して

いきたい。(ミーティングの呼びかけ) その際にブレインストーミングでやって

みたい。

産婦人科 助産師 勤続6年

・ 未来を、心かけたと思います。

承認の言葉かけに努める。

・ 同じ物を見て、見方がそれぞれ違うとゆう事を再確認し、

言葉かけに注意したいと思っております

脳神経外科 介護福祉士 勤続2年

