

「プロが教える医療機関のクレーム対応」 ～元刑事から学ぶ初期対応から患者満足と危機管理～

講師

(株)エンゴシステム 代表取締役 援川 聡

日時 2013年 月 日
会場

【重点講義内容】

医療機関にとって、患者さんの目線に立った診察が重要になっています。
一方でクレーム社会の現実は厳しく、突然に医者や職員を罵るモンスターペイシェントも増加し、医療現場での暴力事件も発生しています。

真面目でやさしい人が、イチャモンや言葉の暴力で心が折れてしまう理不尽な現実、医療の現場は疲弊しています。

本セミナーは、現場で数多くのトラブル・クレームを解決してきた元刑事の講師が、初期対応の極意と護心（身）術を伝授します。

さまざまな実例を交えて、患者満足の本質からクレーム対応のテクニックを学びます。また、組織として取り組むべき、リスクマネジメントのノウハウも伝授します。

1. 大クレマー時代

(1)クレームの何故 (2)言わないと損だ (3)不安でグレーな時代 (4)我慢できない「せいだ病」

2. グレーモンスター

(1)社会の閉塞感 (2)不満を煽るマスコミ報道 (3)瞬間沸騰型 (4)インテリ・プライド型

3. 初期対応の決め手

(1)DモードからSモード (2)傾聴と共感の姿勢 (3)取り込まれない姿勢 (4)謝罪の理論武装

4. クレーマーの手口

(1)百戦錬磨 (2)最初の一撃とパニック (3)怯え恐怖心と焦り (4)社会現象とレベルアップ

5. モンスタークレーマー対応策

(1)複数対応と見極め (2)理不尽な要求を捌く (3)ギブアップトーク (4)迅速対応と解決の違い

6. 現場の達人とは

(1)“氣”と毅然力 (2)冷静な実態把握 (3)心を燃やす海猿の技術 (4)“SP”と“相棒”テクニック

7. 組織の危機管理

(1)明確な方針と備え (2)チームワークと有機的連携 (3)警察相談 (4)危機管理さしすせそ

PROFILE 援川 聡(えんかわ さとる)

大阪府警OB。元刑事の経験を生かして店舗や企業の特殊クレームや事件事故の解決を数多く手がけたトラブルバスター。2002年に独立し(株)エンゴシステムを設立。豊富な経験を元に「クレームの見極めと対応方法」の指導、サポートを行い、ピンチに頼れるプロフェッショナルとして活躍中。NPO法人地域安全協会副理事長。

【著書】『クレーム処理のプロが教える断る技術』 (幻冬舎2004年12月)

『困ったクレーマーを5分で黙らせる技術』 (幻冬舎2007年10月)

『知識ゼロからのクレーム処理入門』 (幻冬舎2008年6月 弘兼憲史 共著)

『医療機関のクレーム完全対応マニュアルDVD』 (すばる舎リンクージ2010年3月) など多数

URL <http://www.engosystem.co.jp>
E-mail support@engosystem.co.jp