

2018年版

主催



税理士法人  
芦田合同会計事務所

# 医院塾®

— It supports it by one's best —

院長先生と院長夫人のお役に立つ情報を  
ドンドン発信していきます！

## 2018年 医院塾® 接遇マナー講座 第3回

医療接遇：患者クレーム対応法 クレームは患者さんのご意見です

# クレームを未然に防ぐ 医療現場でのコミュニケーション

- 女性限定人気セミナー
- ステップアップ講座に続き第3回目



株式会社 JAPAN・SIQ 協会  
専務取締役・講師  
講師 米谷 侑子

### ✓ 講演内容とポイント

- 医療現場でのコミュニケーション  
・コミュニケーションはクレームを未然に防ぐツール
- コミュニケーションとは
- 医療現場でのコミュニケーション  
・患者さまとのコミュニケーション  
気をつけたい言葉づかい
- ・スタッフ間のコミュニケーション  
立場により話し方が変わる  
アサーション

### 講師プロフィール

JAPAN・SIQ協会オーナーとしてあらゆる業種(行政、ホテル旅館、鉄道業、医薬業、介護福祉、理美容業、物販、農業)の企業に合わせた人間力向上教育プログラムを構築し企業研修企画及び人材育成のコンサルティングを行う。実績豊富なプロフェッショナル講師を育成、コーディネートすると同時に、自らもサービス接遇醸成研修、コミュニケーション向上研修、リーダー・モチベーション研修を実施。大学非常講師としてキャリアデザイン、サービス接遇等指導、未来の人財産に向けて現場と実務の経験をもとに生きた講座を展開。人としての感性を養いながら“これから”を見据えたコミュニケーション能力開発に取り組む。

### 本セミナー対象者

- ① 院長様または、院長夫人様
- ② 医院・クリニックの安定経営を志向している方
- ③ 前向きな経営の話や情報交換を通じて、さらなる患者満足の実現を目指す方

日程

2018年 11月 15日(木)  
[時間]14:30~16:30 [受付]14:00~

[申込締切]11月9日(金) 17:00まで  
※1クリニック 3名様まで、先着順

会場

神戸国際会館  
901号・902号会議室

※会場を変更する場合があります。



税理士法人  
芦田合同会計事務所

〒650-0033 神戸市中央区江戸町85番1 ベイ・ウイング神戸ビル14階  
0120-935-041 受付(平日)  
9:00~20:00



# 078-393-4001

FAX受付  
24時間対応

## 2018年 医院塾® 接遇マナー講座【第3回】

### 「医療接遇:患者クレーム対応法 クレームは患者さんのご意見です」 ～クレームを未然に防ぐ医療現場でのコミュニケーション～

セミナーにお申し込みをいただける方は、下記の「参加申込欄」にご記入いただきまして、FAXにてお申し込みをお願い申し上げます。

【参加申込欄】下記に○をつけて、上記FAXまで送付をお願いします。

セミナーに申し込む

今回は見送ります

#### 参加料

**無 料**

#### 開催要項

日程

2018年 **11月15日(木)**

[時間]14:30~16:30 [受付]14:00~

会場

**神戸国際会館**

901号・902号会議室

※ご参加多数の場合は会場を変更させていただく場合がございます。

#### 講師

株式会社 JAPAN・SIQ 協会 専務取締役・講師 **米谷 侑子**

**申込締切: 11月9日(金) 17:00まで**

※1クリニック 3名様まで、先着順

#### 会場地図



各線三宮駅より、三宮地下街(さんちか)を通り、雨に濡れずにお越しいただけます。  
地下街・地下通路から【A8出口】【神戸国際会館】への矢印の方向へお進みください。

#### ご記入欄

下記にご参加者様の情報をご記入願います

医院・クリニック名		代表者名	
住所			
TEL		FAX	
参加者名	参加者名	参加者名	参加者名

【主催】税理士法人 芦田合同会計事務所 【お問い合わせ】TEL:078-393-2150 担当:近藤・勝谷