

## 第4回「看護職賠償責任保険制度」研修会

# クレーム・院内暴力対応研修

「看護職賠償責任保険制度」サービス推進室に寄せられる相談において、クレームや暴言・暴力への対応に関する内容が増えてきました。クレームや院内暴力への対応は、組織における重要な課題のひとつとなっています。

そこで、昨年度に引き続き、クレーム・院内暴力への組織対応のあり方等を学ぶ「クレーム・院内暴力対応研修」を開催いたします。

専門講師による解説と、実際の場面を想定したロールプレイやグループワークを通し、対応力の強化を目指す内容となっております。

みなさまのご参加をお待ちしております。

日 時 2015年7月26日（日）

10：30～16：00（開場10：00）

\* 昼休みを1時間含みます（プログラム概要は裏面参照）

会 場 損保ジャパン仙台ビル 会議室

対 象 者 日本看護協会会員 60名（参加費無料・先着順）

\* 主に看護管理者向けの内容となっております

\* 上限を1施設3名様までとさせていただきます

講 師 能村 仁美氏（損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社 主任コンサルタント・看護師）

星野 智史氏（同 主任コンサルタント）

申込方法 FAXまたはメール ※詳細は裏面をご覧ください

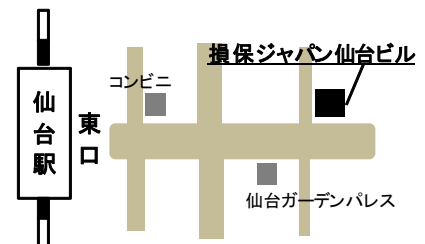
申込期間 2015年5月15日（金）～ 6月16日（火）

### 交通のご案内

〒983-0852 宮城県仙台市宮城野区榴岡3-7-35

■ JR「仙台駅」東口より徒歩5分

※会場には駐車場がございませんので、公共交通機関をご利用いただくか、近辺の有料駐車場をご利用ください



公益社団法人 日本看護協会  
Japanese Nursing Association

# 第4回「看護職賠償責任保険制度」研修会

## 講師のご紹介

### ■ 能村 仁美 氏 医療リスクマネジメント事業部 主任コンサルタント・看護師

国立療養所松江病院付属看護学校卒業。大学病院、市立病院（内科・外科病棟、新人育成、電子カルテ導入に伴う看護記録マニュアル作成・教育指導等）、医療介護付居住施設勤務を経て、2010年NKSJリスクマネジメント株式会社（現 損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社）入社。多数の医療機関において医療安全管理活動支援コンサルティングを担当し、現在に至る。

### ■ 星野 智史 氏 医療リスクマネジメント事業部 主任コンサルタント

2005年株式会社損害保険ジャパン（現 損害保険ジャパン日本興亜株式会社）入社後、主に医療・介護に関わる保険商品の査定・開発に従事。2015年より現職に向向。以来、医療機関・介護施設、企業向けのリスクマネジメント・紛争防止に関連する研修・コンサルティング等を担当。

## プログラム概要

\* 内容が一部変更になる場合があります

時間	内容
10:30 ~ 12:10	○ 日本看護協会「看護職賠償責任保険制度」他のご説明 ○ グループ別自己紹介・意見交換（苦情・院内暴力の体験） ○ 【講義】苦情発生時の組織対応～苦情発生時の初期対応のポイントから面談まで～
12:10 ~ 13:10	昼食
13:10 ~ 16:00	○ 【演習】クレーム対応 ロールプレイ ○ 【演習】ロールプレイ発表・総括 ○ 【講義】院内暴力への組織対応～看護職が安心して働くことができる職場へ～ ○ 質疑応答・事務連絡

## 研修会 F A X 申込書（太枠内にご記入のうえ、ご送信ください）

### ■ 申込方法

氏名（フリガナ）、JNA会員番号、連絡先は必ずご記入ください。記載に不備があった場合、ご案内できないことがあります

### 1. F A Xでお申込みの場合

右のFAX申込書に必要事項を記入し、下記番号までご送信ください

**03-5778-5787**

### 2. メールでお申込みの場合

- ①-⑧を明記し、ご送信ください
- ①件名「第4回研修会参加申込」
- ②氏名（フリガナ）③郵便番号
- ④住所
- ⑤連絡先（TEL）
- ⑥JNA会員番号（8桁）
- ⑦施設名
- ⑧職種（保健師・助産師・看護師・准看護師）

**kouen@jnapc.co.jp**

### ■ 申込受付締切

2015年6月16日（火）先着順  
定員となり次第締め切らせていただきます

### ■ 参加決定通知

参加決定通知は、参加証の発送をもって代えさせていただきます。参加証は、当日受付にてご提示ください

### 第4回「看護職賠償責任保険制度」研修会（7月26日）参加申込

フリガナ

氏名

住所 〒

都道府県

市区町村

連絡先(TEL) ( )

JNA会員番号(8桁)

※右づめでご記入ください

施設名

職種（○をお付けください）

保健師・助産師・看護師・准看護師

■ お問合せ先「看護職賠償責任保険制度」サービス推進室研修会事務局  
TEL: 03-5778-5968 受付時間 平日10:00~17:00（土・日・祝日休業）

【個人情報の取扱】申込に際して入手した個人情報は「看護職賠償責任保険制度」サービス推進室研修会事務局が管理し、研修会の実施に関する作業のみを目的として使用いたします。個人情報は契約に基づく委託先を除いて、第三者には提供いたしません。

**FAX 03-5778-5787**