

医療・介護現場の接遇・コミュニケーション研修 ～最良のケアは、安心して働ける職場から生まれる～

参加費
無料

2026年

日程

第1回 1/30(金)15:00～17:00 @横浜市医師会会議室

横浜市中区桜木町1-1 横浜市健康福祉総合センター6階

第2回 2/16(月)15:00～17:00 @横浜市医師会聖灯看護専門学校

横浜市鶴見区下野谷町3-88-16

※両日とも内容は同一です。どちらか一方にご参加ください。

定員

各回30名程度(事前申込制・先着順)

対象

医師、看護師、コメディカル、ケアスタッフ、事務職員等

申込

<https://4dea8695.form.kintoneapp.com/public/genshokukenshuu>

※URLまたはQRコードからお申し込みください。



内容

1. ハラスメントの正しい理解
 2. 職員が被害を受けないための予防策
 3. 利用者心理に寄り添うコミュニケーションの工夫
 4. 被害を受けてしまった際の対応策
 5. 質疑応答
- *講義の中で、事例紹介や簡単なロールプレイ、言葉の選び方ワークも行うので、実践的に学べます。

講師から

医療・介護の現場では、患者さんやご家族からの厳しい言葉や過度な要求に直面することが少なくありません。カスタマーハラスメント／ペイシエントハラスメントへの対応は、施設運営にとって避けられない課題となっています。医療や介護の利用者の心理に寄り添い、「不安」が不満や誤解、トラブルに発展しないようなコミュニケーションの工夫も必要になります。

本研修では、ハラスメントの正しい理解、利用者心理に寄り添う接遇コミュニケーションの工夫、万一被害を受けた際の対応策などを簡単なワークを交えながら実践的に学びます。

安心して働ける職場が、最良のケアを生み出す土台です。ぜひ本研修にご参加いただき、笑顔で働ける職場環境を一緒に作っていきましょう。

講師



石井 富美(いしい ふみ) 先生

多摩大学大学院 経営情報学研究科 客員教授
多摩大学 医療・介護ソリューション研究所 副所長
関西学院大学非常勤講師、大阪公立大学非常勤講師
ヘルスケアビジネス経営人材育成研究所 所長

IT企業での開発経験を活かし、医療機関の経営企画部門で新規事業や人材育成に従事。診療データを活用した経営改善のほか、ハラスメントに関するWEB講座、医療介護事業の支援など幅広く活躍している。

研修では、受講者一人ひとりへの丁寧な質疑応答対応に定評がある。

〈お問い合わせ先〉

一般社団法人 横浜市医師会

〒231-0062 横浜市中区桜木町1-1 横浜市健康福祉総合センター7階

TEL : 045-201-7362 E-mail : gakujuutsu-kouhou@yokohama-med.or.jp

担当：学術広報課 内田