

開催要領

日 時：【セミナー①】平成30年11月7日(水) 12:00～15:00
 【セミナー②】平成30年11月7日(水) 13:00～16:00
 【セミナー③】平成30年11月8日(木) 12:00～15:00
 【セミナー④】平成30年11月8日(木) 13:00～16:00

定 員：30名（定員になり次第メ切らせていただきます。）

参加料：		参加料	消費税	合 計
各講	会員(1名につき)	5,000円	400円	5,400円
	一般(1名につき)	8,000円	640円	8,640円

※同一企業(団体)より2名以上ご参加の場合は(1名につき)1,080円の割引となります。この場合も参加料の8%の消費税は別途ご負担いただけます。

申込締切日：平成30年11月2日(金)

会 場：福岡国際会議場4階 405会議室・406会議室
 福岡市博多区石城町2-1



交通機関のご案内

●JR博多駅よりバスで約13分、石城町下車徒歩3分

申込方法：所定申込書に必要事項をご記入のうえ下記へお申込みください。折返し参加券・請求書を連絡担当者宛にお届けいたします。受付は参加券送付にて確認いたします。不着の場合は、必ず3日前までに電話にてご確認ください。

- ・参加料は、銀行振込にて必ず当日までにお納めください。
- ・参加料振込がやむを得ず当日よりおくれる場合は、払込方法、予定日を必ずご連絡ください。
- ・FAX(この場合、送信後に電話にてご確認ください。)及びWEBでのお申込みも受け付けます。
- ・お納めいただいた受講料は、原則として返却いたしかねますので、参加申込の方が都合の悪い場合は、代理の方にご出席いただけますようお願いいたします。
- ・参加者が少人数の場合、中止および延期させていただきますことでもありますのでご了承ください。

ご注意

- ・銀行振込の場合、領収書の発行は省略し「銀行振込金受取書」を領収書に代えさせていただきます。
- ・振込手数料は貴社にてご負担願います。
- ・お振込は必ず申込会社名・団体名でお願いします。

WEBお申込みのご案内

本会ホームページからも、セミナーご参加のお申込みが可能です。お申込みが完了しましたら、ご確認メールが届きますので、お申込み漏れ等の防止にもなります。ご検討いただければ幸いです。

- WEBお申込みの流れ
- ① 一般社団法人 日本経営協会 ホームページ <http://www.noma.or.jp>
 - ② 「セミナー/講座」を選択
 - ③ 「セミナーを探す」よりカテゴリーを選択
 - ④ ご希望セミナーを選択
 - ⑤ ご希望セミナー詳細の最後の「WEB申込」からお申込み
 - ⑥ お申込みをいただきますと、確認メールが届きます。
 - ⑦ お申込み完了



お申込み・お問合せ先

一般社団法人 日本経営協会 九州本部
 ビジネスショウ&エコフェア2018 Next Stage in KYUSHU事務局
 〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1-6-16 西鉄博多駅前ビル7F
 TEL092(431)3365 FAX092(431)3367
 URL <http://www.noma.or.jp>

S-18090395-10/11-5

キ リ ト リ 線

FAX.092-431-3367 一般社団法人 日本経営協会 九州本部宛(TEL.092-431-3365)

セミナー① 患者様クレーム対応スキル向上セミナー	セミナー② よく分かる病院経営再確認セミナー	セミナー③ 人が定着しやすい医療・介護のコミュニケーション講座	セミナー④ 地域包括ケア時代の広報戦略	参加申込書	※登録No.	※コード
セミナー①	セミナー②	セミナー③	セミナー④	参加申込書	※登録No.	※コード
60011847	60011848	60011849	60011850			
<フリガナ> 会社名： 団体名：				TEL () - FAX () -		
<フリガナ> 〒 所在地：				●必ずご記入ください。 H30.11/7・8 <input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般 参加料 _____ 円		
参加者氏名(フリガナ)	所属・役職	受講コース(○で囲んでください)		請求書 必要・不要		
		(11/7) セミナー①・セミナー②	(11/8) セミナー③・セミナー④			
		セミナー①・セミナー② セミナー③・セミナー④		ご派遣責任者名		
		セミナー①・セミナー② セミナー③・セミナー④				
E-mailでセミナー情報をご案内いたしますのでアドレスをご記入ください。				E-mail：		
				所属・役職		

◆電算処理の関係上フリガナと連絡担当者は必ずご記入ください。

参加申込書にご記入いただいた情報は、下記の目的に使用させていただきます。
 ①参加券や請求書の発送などの事務処理 ②セミナー・イベントなどの本会事業のご案内
 なお、②がご不要の場合は□にチェックしてください。 不要

九州ホスピタルショウ2018同時開催【特別開催セミナー】

医療・介護従事者向け
 セミナーの開催

医療機関・介護施設のための

複数参加で
 1名につき | 1,080円(税込)割引

課題解決スキル向上 セミナー

福岡開催

本セミナーは、医療・介護に従事する方々を対象に、病院や医院・介護施設が抱える課題を解決するスキルを学んでいただけます。各種テーマから、各自が身につけたい内容を学び、日々の業務に活かしていただけます。各講座では専門の講師が分かりやすくご指導いたします。

また、今回は本会主催の「九州ホスピタルショウ2018」(併設：ふくおか福祉機器展)の開催に合わせた特別セミナーとなっております。

貴病院・医院・介護施設の発展につなげていただけるよう、是非、御受講をご検討いただければ幸いです。



平成30年11月7日(水)～8日(木)「九州ホスピタルショウ2018」「ふくおか福祉機器展」開催!! 詳細は [九州ホスピタル](http://www.kyushu-hs.com/) [検索](https://www.facebook.com/kyushuhs)

開催セミナー

セミナー①

クレーム対応が恐くない!
**患者様クレーム対応
 スキル向上セミナー**

日 時 平成30年11月7日(水) 12:00～15:00
 ※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

対 象 医療・介護従事者

人 数 30名 定員になり次第、締切らせていただきます。申込みはお早めをお願いいたします。

講 師 (株)トシコーポレーション 副社長 柳田 由紀枝氏

会 場 福岡国際会議場4階 405会議室

セミナー②

働き方改革と病院経営の両立を目指す!
**よく分かる
 病院経営再確認セミナー**

日 時 平成30年11月7日(水) 13:00～16:00
 ※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

対 象 医療従事者

人 数 30名 定員になり次第、締切らせていただきます。申込みはお早めをお願いいたします。

講 師 済生会みすみ病院 企画総務室 室長 甲斐 通博氏

会 場 福岡国際会議場4階 406会議室

セミナー③

人を育てる意識と風土!
**人が定着しやすい
 医療・介護のコミュニケーション講座**

日 時 平成30年11月8日(木) 12:00～15:00
 ※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

対 象 医療・介護従事者

人 数 30名 定員になり次第、締切らせていただきます。申込みはお早めをお願いいたします。

講 師 野村OFFICE 教育コンサルタント 代表 野村 ひとみ氏

会 場 福岡国際会議場4階 405会議室

セミナー④

知ってよかった!
**地域包括ケア時代の広報戦略
 ～選ばれる病院の考え方と仕掛けづくり～**

日 時 平成30年11月8日(木) 13:00～16:00
 ※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

対 象 医療・介護従事者

人 数 30名 定員になり次第、締切らせていただきます。申込みはお早めをお願いいたします。

講 師 GUTS(株) 代表取締役 清水 仁氏

会 場 福岡国際会議場4階 406会議室

お申込み・お問合せ先

一般社団法人 日本経営協会 九州本部
 九州ホスピタルショウ・ふくおか福祉機器展事務局

〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1-6-16 西鉄博多駅前ビル7F TEL092(431)3365 FAX092(431)3367
 URL <http://www.noma.or.jp>

セミナーⅠ 11月7日(水) 12:00～15:00

クレーム対応が恐くない!

患者様 クレーム対応 スキル向上セミナー

講師 株式会社トシコーポレーション
副社長 柳田 由紀枝 氏

大手会社を経て、研修事業の道に進み、16年間研修会社でマネジメント業務、企画運営に携わりながら心理学を学び、カウンセリングやコミュニケーションを基礎としたリーダーシップマネジメント研修や人材育成など多数の研修を行う。コミュニケーションスキルを活用した研修を得意とし、Disc・エゴグラム・エニアグラムなどの自己分析ツールを活用して、組織活性化のための個人のスキルアップを行う。また、リーダーとしてのあり方を明確にし、働きやすい職場づくり、遂行力の高い組織づくりを意識した実践型を実施している。それらの研修は、幅広い分野で好評を得ている。
[資格] ・ビジネスコーチ認定 プロフェッショナルビジネスコーチ
・社団法人日本産業カウンセラー ・日本交流分析士協会 T Aインストラクター
・USAインスケーブ社認定Discコンサルタント ・日本語教師

ねらい

クレーム対応は1次クレームで適切に解決することが重要であり、2次クレームに発展してしまうと、問題は複雑化し解決までに多くの時間を要することになります。

しかしながら、ほとんどの方がクレーム対応には苦手意識や不安があり、いざクレームを受けた際に、頭で理解していても適切な受け答えが出来なくなってしまっているもの。

本セミナーでは、日々の業務で自信を持ってクレーム対応を行い、患者様や利用者様またはそのご家族の満足の向上につなげる技術を具体的に学び、身につけることを目的とします。

カリキュラム

1.クレーム対応の基本を理解

- (1)クレームの構造とマインドセット(心構え)
- (2)クレームの種類と患者様の期待
- (3)解決策と心情をセットで考える
～理性と感性で対応する～

2.一次クレーム対応のポイントをマスター

- (1)電話におけるクレーム対応のポイント
- (2)対面対応におけるクレーム対応のポイント
- (3)アサーティブに伝える

- (4)「言葉遣い」「聴く」力を強化する

3.患者様の特徴(タイプ)に応じたクレーム対応

- (1)患者様の特徴(タイプ)を知る
- (2)患者様の特徴(タイプ)に応じた対応パターンを身につける
- (3)患者様満足の向上につなげる

4.まとめ、質疑応答

セミナーⅡ 11月7日(水) 13:00～16:00

働き方改革と病院経営の両立を目指す!

よく分かる 病院経営 再確認セミナー

講師 社会福祉法人 恩賜財団 済生会みすみ病院
企画総務室 室長 甲斐 通博 氏

現職 社会福祉法人 恩賜財団 済生会みすみ病院 企画総務室長
略歴 平成元年 福岡大学 経済学部 卒業
平成元年 九州三菱自動車販売株式会社入社
平成10年 済生会熊本病院 入職 総合健診センター勤務
健診センター棟(現予防医療センター)の建設、システム構築担当
平成15年 同院 企画総務課(企画広報室長)
外来がん治療センターの建設他各種プロジェクト担当
平成20年 済生会みすみ病院へ出向(企画総務室長)
平成26年 済生会みすみ病院へ転籍(現職のまま)
資格他 日本病院会 病院経営管理士(第1084号)
JHQCクオリティークラス認定2018年度専門審査員
五ヶ瀬町国民健康保険病院運営協議会顧問

ねらい

本セミナーは急性期病院やDPC・医事などに特化した専門的な内容ではございません。

ご参加の皆様が自院の経営をどれだけ把握できているか、また、何が出来ていて、何が出来ていないかをご理解いただいたうえで、事例やフォーマットを交えながら事業計画のPDCAや、管理会計、財務会計、組織・労務管理、人事考課、診療圏分析など病院経営に最低限必要なスキルと手法を再確認していただきます。

事例やフォーマットを参考に病院経営状況の見える化の仕組みを作りたい方や、経営企画部門の設置を検討されている方にお勧めの講座です。

カリキュラム

1自院の状況を確認しよう

アンケート調査:今、何が出来ていて何が出来ていないか(回収なし)

2.今、自院に必要なことは何か

- (1)病院の収支構造と戦略の必要性
- (2)事業計画および予算の策定の流れ、その評価と報告
- (3)経営分析(診療圏の把握・原価計算・収支管理・財務管理・補助金の活用)
- (4)組織改革・人事制度改革(評価・処遇・育成)

- (5)働き方改革(労働法改正への対応、働きやすい環境および規定の整備)
- (6)コンプライアンス(監査・第三者評価・セキュリティー・各種保険)
- (7)情報共有の仕組みづくり(朝礼・研修・グループウェア・年報・広報誌)
- (8)BCP(有事対応)
- (9)地域から選ばれる病院になるために

3.まとめ、質疑応答

セミナーⅢ 11月8日(木) 12:00～15:00

人を育てる意識と風土!

人が定着しやすい 医療・介護の コミュニケーション講座

講師 野村OFFICE 教育コンサルタント
代表 野村 ひとみ 氏

国立教育研究所の所轄機関にて研究員。また大手電機メーカー、航空会社、商社、テレビ局、サービス業等の実務を経て、人財育成研修及び教育コンサルティング業務を中心とした野村OFFICEを設立。意識変容・人としての在り方を基盤にコミュニケーション、ソーシヤルマナー、心理学見地を採用した教育指導に力を入れ年間200件の人財育成に当たっている。現在、一般企業は勿論、医療機関・介護福祉施設においても多数指導に当たっており、形式的な行為だけで成り立たない育成プログラムを数々オリジナルで構築しており、高い評価を得ている。経営者一体となり学び舎が生まれる風土づくり等のコンサルティングも行っている。又、女性海外研修事業の団長としてオーストラリアはケアンズとシドニーの二都市を訪問し学校・病院・介護施設の制度を学び視察経験を持ち海外の実情も掴んでいる。各地の医師会でも様々なテーマで講演活動を行い、医療系の大学や専門学校でも教鞭をとっている。

ねらい

地域ニーズや医療機関の大きな変化に対し組織の立ち位置を明確にするためには、すべての職員間でお互いを尊重しコミュニケーションを密にし、協力しながらチームで行動する必要があります。その為には人を育てる意識と組織・職場風土の推進は要となります。

人が定着しやすい医療・介護については、日本社会の大テーマです。皆様方と考察を深めながら進めて参ります。

カリキュラム

1.人を育てる意識と風土について

- (1)職員一人ひとりの意欲を引き出す意識の開発(心的活動)
- (2)働き甲斐が持てる安全・安心な職場環境
- (3)ピラミッドで深化(検証と考察)

2.コミュニケーション力について

- (1)現代社会のコミュニケーション力の実情

- (2)コミュニケーションの語源「伝える、分かち合う、共有」の理解
- (3)自分からでる姿勢とチャレンジ

3.3つのバランスについて

- (1)職員の意欲と能力の期待
- (2)病院・施設サービス提供(価値)
- (3)地域・社会との関わり

セミナーⅣ 11月8日(木) 13:00～16:00

知っててよかった!

地域包括ケア時代の 広報戦略

～選ばれる病院の考え方と仕掛けづくり～

講師 GUTS株式会社
代表取締役

清水 仁 氏

2005年 社会学修士(社会心理学)。東京都内の医療法人に入職し、同法人本部で購買業務および各種契約業務を担当。2009年から病院経営コンサルタントに転身。2017年4月にはGUTS株式会社を設立し、代表取締役に就任。社会心理学や行動経済学を病院経営に応用することでモチベーションアップと組織改革を両立させるコンサルティングスキームを提唱している。
【執筆】『医療タイムス』(2013年から隔週で連載中)『m3.com』(2018年から連載中)ほか多数

ねらい

医業における「広報」は医療法によって細かくルールが決められているため、単純に一般の広報戦略を当てはめることはできません。

本セミナーでは、医療業界における「戦略的広報」の具体的事例を紹介するとともに、経営幹部ならびに経営企画に携わる方々が知っておきたい集患の本質、そして集患のための方法論を心理学と経営学の両面から学ぶことができます。

患者心理を理解することで患者満足度を上げ、貴院の効果的な広報活動に活かしていただきます。

カリキュラム

1.広報戦略のための3要素

- (1)患者心理の理解
～どこの病院に行こうかな?～
- (2)「ブランド」の理解
～うちの病院の特徴は?～
- (3)患者満足の理解
～どうやったら「いいクチコミ」が増える?～

2.戦略的広報のメソッド

- (1)戦略的広報のメソッドとは
- (2)マーケティング戦略・分析について
- (3)WEBから患者ニーズ、競合病院を調査分析

3.医療機関のホームページって効果あるの?

- (1)効果の出る!ホームページとは
- (2)ホームページを育てる

4.まとめ、質疑応答