

第3回患者満足度セミナー

ステップ・アップ・コミュニケーション！

～もう一步先の“医療”とは -好都合な真実と不都合な現実-～

日時 2007年10月21日(日) 13:30～16:45

会場 東京国際フォーラム ガラス棟7F 701会議室

対象 診療所・クリニックの医師及びスタッフ

定員 100人

参加費

¥10,000

プログラム

- | | |
|---|-------------|
| 1. ウェルカムスピーチ | 13:30-13:35 |
| 2. 好都合な真実と不都合な現実 -高評価施設と低評価施設の比較分析-
【講師】 スナッジ・ラボ株式会社 代表取締役 前田泉 | 13:35-14:00 |
| 3. わがクリニックを変えた患者満足度調査
【講師】 医療法人真成会 たきもとクリニック 院長 滝本浩俊先生 | 14:00-14:55 |

休憩(10分間)

- | | |
|--|-------------|
| 4. 日常診察における実践的コミュニケーション・スキル上達法
【講師】 わざクリニック 院長 和座一弘先生 | 15:05-16:00 |
| 5. パネルディスカッション:本音で語る「医療の質」と「経営」
【司会】 高千穂大学人間科学部 教授 長谷川万希子先生 | 16:00-16:30 |
| 6. 患者満足度調査のご紹介・お礼の挨拶 | 16:30-16:45 |

主催 スナッジ・ラボ株式会社

第3回患者満足度セミナー

ステップ・アップ・コミュニケーション！

～もう一步先の“医療”とは -好都合な真実と不都合な現実-～

患者満足度調査の意義と調査結果に基づいた改善アクションの具体的な実践例を提示した前回のセミナーでは、受講者の皆様に大変ご好評をいただきました。特に患者満足度向上の実証例やコミュニケーション・スキル上達実践法には高い評価をいただきました。今回は、前回の講演内容をベースとしつつ、さらに「患者満足度」を極めるため、職員満足度の向上や患者対応力レベルアップのための職員研修の取り組み方などにも迫ります。

好都合な真実と不都合な現実 -高評価クリニックと低評価クリニックの比較分析-

【講師】 スナッジ・ラボ株式会社 代表取締役 前田 泉

略歴

東北大学卒。英国国立レスター大学経営学修士課程修了（MBA）。
外資系製薬会社にてマーケティングに従事後、2004年5月に医療機関向け患者満足度調査サービスとそのコンサルティングを事業とするスナッジ・ラボ（株）を設立。NPO日本インターネット医療協議会運営委員、NPO日本医療教育プログラム推進機構理事。
所属学会：日本総合診療学会、日本プライマリ・ケア学会、日本医学教育学会。
著書に『患者満足度～コミュニケーションと受療行動のダイナミズム～』『実践！患者満足度アップ』ともに日本評論社刊

講演内容

医療崩壊が叫ばれる昨今、都市部では怒涛の開業ラッシュが起こっています。また診療報酬改定を控えて厳しさを増す市場環境下では「患者が医療サービスをどう評価するか」という患者の認知フレームを把握することが極めて重要です。今回の講演では、患者満足度の高評価クリニックと低評価クリニックの比較分析について述べたいと思います。分析の結果、患者さんは医師とのコミュニケーションの質はもちろんのこと、診療内容の質も含めた“心”“技”“体”がどのように備わっているか、ということに大きな注目をもっている状況が浮かび上がってきました。高評価クリニックと低評価クリニックとを分ける大きな「違い」が厳然として存在している『現実』、しかしその「違い」は日常診療の中の小さな積み重ねからこそ生まれてくるという『真実』。常に質の高い医療の提供を目指している皆さんの参考になるものと思います。

わがクリニックを変えた患者満足度調査

【講師】 医療法人真成会 たきもとクリニック 院長 滝本浩俊先生

略歴

1981年 東京医科大学卒業後、東京女子医大 心臓血圧研究所（現循環器内科）に入局。
1987年医学博士号取得、1988年内科専門医認定。1994年 たきもとクリニック開業後、札幌クリニック、通所リハビリゆんたく、訪問看護ステーションたいようを開設し、茨城県鉾田市大洋地区に根ざした地域医療へ包括的に取り組んでいる。
2007年日経ヘルスケア21の2月号に、患者満足度への取り組みに関する特集記事が掲載され、過去最も閲覧された記事となる。

講演内容

患者満足度調査は、自分の診療内容を客観的に振り返る機会となっています。調査結果に基づき、どのように具体的な改善課題を設定して、日常診療の中で改善に取り組んできたか、患者さんからの反応や自分自身の手ごたえを交えた実践例についてご紹介したいと思います。定期的実施していくことで、自分の目指す診療スタイルの成長の実感とあらたな取り組みへのエネルギーのチャージとなっています。現在は、看護師や受付スタッフを対象に、さらなる満足度向上のためにディズニー・インスティテュートの研修プログラムに参加してもらっており、その点についても触れたいと思います。

日常診療における実践的コミュニケーション・スキル上達法

【講師】 わざクリニック 院長 和座一弘先生

略歴

新潟大学医学部卒業。米国ケース・ウエスタン・リザーブ大学家庭医療学に留学したのち、自治医科大学地域家庭診療センター長。2001年4月わざわざクリニック開院。現在、松戸市医師会理事、日本プライマリ・ケア学会評議員として医師会、学会活動を行っている。東京医科歯科大学臨床教授として、クリニックに医学部生や研修医を受け入れ臨床教育にも力を入れている。

講演内容

患者満足度において最も影響する因子は「医師 - 患者コミュニケーション」ですが、いざ日常診療の中でのコミュニケーションを改善することを考えると、忙しい臨床現場の先生方にとってなかなか具体策が見えないのが現状です。本テーマに対して私がクリニックで日常診療で心がけ、実践していること、特に混み合った外来の短い診療時間での工夫や看護師や受付スタッフとの連携（事前問診）などについてご紹介いたします。また日常診療の中でいかにコミュニケーション・スキルを磨くかという方策についても触れたいと思います。さらに、医師のコミュニケーション向上の実践に加え、職員満足度を上げるためにスタッフとどうコミュニケーションしていくのか現在取り組んでいる組織改革についてもお話ししたいと思います。

本音で語る『医療の質』と『経営』（パネル・ディスカッション）

【司会】 高千穂大学人間科学部 教授 長谷川万希子先生

略歴

東京大学大学院医学系研究科保健学専攻博士課程修了（医学博士・保健学博士）。国立医療・病院管理研究所、（財）東京都老人総合研究所などを経て現職。1990年代はじめから日本における患者満足度、患者 - 医師関係、患者コミュニケーションについて本格的に研究し、この領域の第1人者。『健康と医療の社会学』『ヘルスケア産業・生活保障の日米比較研究』（ともに共著）はじめ著書、論文多数。

パネル内容

- 「患者数が増えたときの患者個々の診療の質をいかに担保するのか」
- 「短時間で患者とのラポール構築、効果的なコミュニケーションのツボは何か」
- 「患者満足の向上と患者迎合の違い」
- 「医療の質と経営の質をどうバランスさせるか」など

日々臨床と医療経営の最前線で奮闘する中から絞り出される考え、経験について演者とフロアの先生方と本音の意見交換をしたいと考えています。

前回の受講者の声（受講者アンケートの結果より）

滝本先生の講演に対するコメント

- 「内容がわかりやすく、話しぶりからも人柄にとっても親近感が持てた。」
- 「謙虚な姿勢で診療されて、常に問題意識をもってやってらっしゃることに自分も勇気付けられました」
- 「患者さんの求めているものが良くわかった」

和座先生の講演に対するコメント

- 「実際の工夫に基づいた興味深い話でした。ポイントをわかりやすくまとめている。」
- 「会話・面接で具体的に注文するポイントがわかり、すぐ実践に活用できそうだった。」
- 「話し方が丁寧でわかりやすく、スライドもよくまとめられていた。」
- 「とても論理的な話で実践性にも優れ、非常に興味深かった。」

お申し込み先

FAX: 03-3556-5161

E-mail: seminar@snudge-lab.com

お申込方法：本セミナーへのご参加を希望される方は、下記申込書に必要事項を記入の上、スナッジ・ラボ株式会社までE-mailまたはFAXでお送り下さい。弊社よりお申込み確認のE-mailまたはFAXをお送りいたします。

費用のお支払い方法：弊社よりお申込み確認のE-mailまたはFAX到着後、費用を下記口座にお振込下さい。お振込みをいただいた時点でセミナーへの登録は完了となり、弊社より受講票と領収書をお送りいたします。

振込先：みずほ銀行 麹町支店 口座番号：普通 1061790 口座名：スナッジラボ株式会社

セミナー費用：10,000円

キャンセルについて：お客様のご都合によりお申込みをキャンセルされる場合には、10月12日までにご連絡をいただいた場合、振込手数料をお引きした額をご返金いたします。それ以降のキャンセルの場合には、セミナー費用のご返金には応じかねますので、出来る限り代理の方のご出席をお願いいたします。

*以下にご記入頂く個人情報、スナッジ・ラボ株式会社が厳重に管理し、本セミナーの連絡ならびに、各種セミナーやサービスのご案内の範囲で利用させていただきます。

スナッジ・ラボ株式会社 行

2007年 月 日

第3回 患者満足度セミナー参加申込書 ステップ・アップ・コミュニケーション！

フリガナ			
氏名 <small>*必須：アルファベットの方は ブロック体でご記入下さい</small>			
E-mail <small>*なるべく丁寧にお書き下さい</small>	@		
(FAX番号)			
<small>*必須：E-mailをお持ちでない場合にはFAX番号をご記入下さい。(ご連絡はなるべくE-mailでさせていただきます)</small>			
勤務先	施設名		診療科
	職種	1.医師 2.看護師 3.薬剤師 4.事務 5.その他()	
受講票・領収書送付先 <small>*必須</small>	(〒 -)	自宅	勤務先 どちらか一方に をお付け下さい

よろしければ、以下の質問にお答えください。

・今回のセミナーに期待することがありましたらご記入下さい。

その他ご希望・ 連絡事項など			
各種セミナーへのご案内を希望されますか	する	しない	どちらか一方に をお付け下さい

【お問い合わせ先】 スナッジ・ラボ株式会社 〒102-0093 東京都千代田区平河町1-6-15 USビル8F

TEL: 03-3556-5160 FAX: 03-3556-5161 E-mail: seminar@snudge-lab.com