

研修 評価

研修名	クレームのないよりよい組織づくりを目指して				
領 域	これからの看護管理を担う人々を対象とした研修	会場	看護研修センター	受講料	会 員：3,080 円 非会員：9,240 円
対 象	学習段階レベル（Ⅲ・Ⅳ） 募集数(80人)応募数(38人)参加数(38人)会員数(37人)非会員数(1人)				
日 時	令和 6 年 11 月 7 日（木曜日） 10：00 ～ 16：00				
ねらい（目標）	クレームを未然に防ぐコミュニケーションやクレーム発生時に適切な対応のできる手法を学ぶ。				
講 師	山口 育子 認定—NPO 法人ささえあい医療人権センターCOML 理事長				
内容・方法	○講義内容 ・クレーム増加の背景 ・クレームを予防するコミュニケーションのポイント ・クレーム対応の手法・実際の対応例 ワークショップ ・コミュニケーションの基本を考える ・ロールプレイ ・まとめ ○研修方法：講義、ロールプレイ				
結 果	○参加者数 38 名 48% 【達成・未達成】 ○アンケート結果（回収率 68%） ・理解度 100% 【達成・未達成】 ・自己課題の達成度 96.2% 【達成・未達成】 ○受講者の意見 ・改めて一言を追加することで、相手に安心感を与えられることを理解できた。 ・講師が医療者でないことが新鮮でした。 ・医療者、患者目線での考え感じ方を学べた貴重な講義だった。				
評価基準： ①参加数が募集数の 70%以上 ②研修内容の理解度（できた、ほぼできた）80%以上 ③自己課題の達成度又は研修目標（知識技術）の習得度（できた、ほぼできた）80%以上 ④アンケートの意見					
評 価・総 括	○目標達成の評価：【研修会の目標は達成した】・達成しなかった】 ・テーマ・目標・企画内容・時間配分など：達成した ・アンケート結果：達成した ○総括：目標、内容に関してはアンケートより理解度も高く妥当であった。				
課 題	・研修中に使用する資料など準備が必要だったため、事前に講師と打ち合わせをする必要があった。				
担当者	教育委員				