

研修 評価

研修名	クレームの無いよりよい組織づくりを目指して				
領域	これから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:6,160 円
対象	ラダーレベル：Ⅲ・Ⅳ 募集数(60人)応募数(48人)参加数(48人)会員数(47人)非会員数(1人)				
日時	令和 5 年 11 月 10 日 (金曜日) 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				
内容・方法	<input type="checkbox"/> 講義 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <input type="checkbox"/> ワークショップ <ul style="list-style-type: none"> ・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 				
結果・評価 (受講者の意見感想含む)	<input type="checkbox"/> 評価方法：アンケート <input type="checkbox"/> 受講者の理解度 「理解できた」「ほぼ理解できた」で 100%であった。「具体的な講義内容でわかりやすかった」「ロールプレイを行い患者の気持ちも理解できたと思う」などの意見があった。 <input type="checkbox"/> 受講者の課題の達成度 ・達成できた、ほぼ達成できたが 87.5%であった。「もっと鬼気迫るようなクレーム時の対応方法を学べるのかと思っていた」などの意見があった。				
企画の評価	<input type="checkbox"/> 目標・内容 <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートにおいて「満足できた」「ほぼ満足できた」で 95.8%であり、「具体的な対応方法についても学ぶことができた」などの意見があった。 <input type="checkbox"/> プログラムの妥当性 <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートにおいてねらいとの整合性は「あった」「ほぼあった」で 95.8%であり、「表題と内容が必ずしも合致していないと感じた」などの意見があった。 <input type="checkbox"/> 事前準備、当日の運営など <ul style="list-style-type: none"> ・グループワークもスムーズに行うことができていた。 				
課題	特になし				
担当者	教育委員				