

# 「患者対応の基礎

## ～ クレーム発生メカニズムとその対応 ～

都では、医療従事者の資質向上を図るため、医療現場における医療従事者共通の課題等に関する講演会を開催しています。

今回は、杉山恵理子氏（明治学院大学心理学部心理学科 教授）をお招きし、患者対応における基礎的知識を実例・実践を交えてご講演いただきます。

患者の方との対応の中でクレームに繋がってしまう原因、クレームとなってしまった場合の対処方法を理解していただき、日常業務で活かせる知識を修得する機会にさせていただきたいと考えております。

皆様お誘い合わせの上、是非、ご参加ください。

**開催日時** 平成27年2月2日（月曜日） 午後7時から午後8時30分まで  
（受付 午後6時30分から）

**場所** 東京都庁第一本庁舎5階 大会議場（東京都新宿区西新宿2-8-1）

**定員** 約500名（参加費無料）

**対象者** 医療関係者等

**申込期限** 平成27年1月20日（火曜日）

**申込方法** 裏面の参加申込書に記入し、郵送又はファクシミリにてお送りください。  
（詳細は裏面をご覧ください）

### ～ 講師紹介 ～

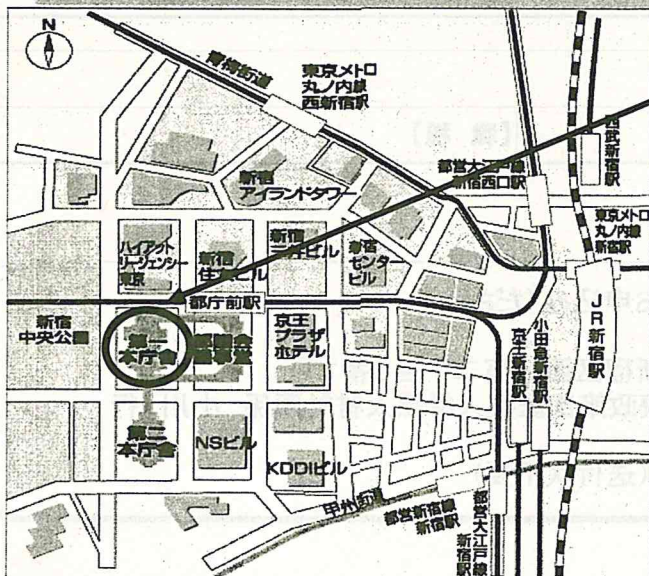
杉山 恵理子（すぎやま えりこ）氏  
【明治学院大学心理学部心理学科 教授】

#### <講師略歴>

国際基督教大学大学院教育学研究科博士後期課程修了。教育学博士。

精神科病院、保健所・市町保健センター、学生相談室等において心理臨床活動及び精神保健福祉活動に従事し、精神医療審査会、地域福祉権利擁護事業等の委員として保健医療福祉行政にかかわる。四国学院大学社会学部社会福祉学科教授を経て現在にいたる。

（明治学院大学ホームページより抜粋）



#### 【交通】

- ・JR「新宿駅」西口徒歩10分
- ・都営大江戸線「都庁前駅」A3出口より徒歩1分

※18時45分以降は、正面の入口から入ることができません。  
ハイアットリージェンシー東京側の1階入口（都庁前駅近くの1階北側入口）からお入りください。その際、講演会案内(コピー可)又は参加申込書を入口でご提示ください。

#### 【問合せ先】

東京都福祉保健局医療政策部医療人材課 小川  
電話 03-5320-4441(直通)  
ファクシミリ 03-5388-1436