



む3みん
IBURI Topics

IBURI TOPICS ① 0142-22-2103 ② 0143-85-4530 ③ 0144-82-2484 ④ 0143-22-5123

いぶりとピックス



カスハラ対策や情報管理について学んだ講座



相手に寄り添った対応を

室蘭・太平洋病院 カスハラ対策学ぶ

室蘭市白鳥台の太平洋病院で28日、職員研修が行われ、個人情報への取り扱いや、顧客や取引先などからの理不尽な要求や迷惑行為などカスタマーハラメント（カスハラ）の対策について学んだ。

「安全・安心を築くコミュニケーション」をテーマとし、職員ら約20人が参加。北海道医療情報サービス・コンサルティング事業部接遇グループの村田信子さんを講師に迎えた。

村田さんは個人情報への取り扱いについて「間違いを起さないうような確認を重ねることが重要。万が一の際の連絡先も改めて確認してほしい」と述べた。

また、社会問題となっているカスハラに関しては、該当行為の事例を明確に示す企業、医療機関が増えてきたと説明。「カスハラか、一般的なクレームかを正しく見極め、適切に対処するのが大切」とし、「自分の身を守りながら、これからの相手に寄り添った丁寧な対応を続けてほしい」と呼びかけた。（中津風花）