

第 10 回 Freed セミナー

主催 公益社団法人埼玉県診療放射線技師会

「Freed セミナー」は、10 年後を見据え、次世代を担う人材が横のつながりを築き、診療放射線技術+αの成長を目指す場として開催しています。

第 10 回となる今年度は『接遇とクレーム対応』をテーマに企画いたしました。

医療現場では、患者さんやご家族、他職種との関わりの中で、円滑なコミュニケーションと適切な対応が求められます。特に近年は、患者さんの価値観やニーズが多様化しており、接遇やクレーム対応の重要性はますます高まっています。一方で、接遇やクレーム対応は、知識を学ぶだけでは十分とはいえません。実際の場面を想定し、「どのように伝えるか」「どのように対応するか」を考え、実践することが重要です。

本セミナーでは、接遇の基本的な考え方やクレーム対応のポイントを学ぶとともに、ディスカッションやロールプレイングを通して、実際の現場で活用できる対応力の向上を目指します。経験年数を問わず、接遇やクレーム対応について学びたい方であれば、どなたでもご参加いただけます。

参加者同士が意見交換を行いながら学び合い、日々の業務に生かせる気づきや学びを得られる場となれば幸いです。

皆さまのご参加を心よりお待ちしております。ぜひ奮ってご参加ください。

プログラム（敬称略）

14:30 ～ 受付開始

15:00 ～ 18:00 接遇とクレーム対応について（グループワーク、ロールプレイ含む）
講師 上尾中央総合病院 小川 智久

記

日 時：2026 年 11 月 28 日（土） 15:00 ～ 18:00
場 所：JCHO 埼玉メディカルセンター 3 階大会議室
内 容：接遇とクレーム対応について

参 加 費：会 員：1,000 円（課税 10% 税込）
非会員：2,000 円（課税 10% 税込）
なお本会は免税事業者です。

非会員の扱いは、埼玉県診療放射線技師会の会員以外であっても、日本診療放射線技師会か都道府県放射線技師会の会員であれば会員とみなします。

定 員：16 人程度

申込期間：2026 年 10 月 19 日（月）～ 2026 年 11 月 20 日（金）

登録方法：本会のセミナー申し込みフォーマットにご入力ください。

支払い方法：参加費は銀行振込または PayPay で先払いとなります。

振込先口座および PayPay 支払い方法は、申し込み後の返信メールにてお伝えします。

なお PayPay の場合、申込登録手順が 3 段階となります。

振込手数料は受講者をご負担ください。

ご入金・申し込みフォーマットへの登録は、申込期間内に完了してください。

万が一、11 月 21 日以降にご入金があった場合にも、参加および返金には応じられません。

領収書の発行

1.銀行振り込みの場合

各金融機関の日附印入り受領書、ATM 利用明細書などをご使用ください。

2.ネットバンキングを利用した場合

振り込み内容詳細などをご自身で印刷してください。印刷方法は各金融機関 HP をご参照ください。

3.PayPay の場合

自動返信メールの内容をご確認ください。

参加費の注意事項

- ・参加キャンセルに対する返金はいりません。
- ・入金額が参加費に満たない場合、参加方法を記載したメールは配信されません。
- ・過払いの場合、過払い分から事務手数料 500 円を差し引いた額をご指定の銀行口座へ振り込みます。

以上

連 絡 先：公益社団法人埼玉県診療放射線技師会 Tel：048-664-2728 FAX：048-664-2733
問い合わせ：上尾中央総合病院 小川 智久 Mail：tomohisa-ogawa at sart.jp (at は@に変換)

こんな「困った」ありませんか？

接遇やクレーム対応は、正解がひとつではないから難しい。



丁寧に説明したのに…

「伝わっていない」と感じることもある



最初に謝って大丈夫？

こちらの非を認めることにならないか不安



患者さんが怒っている…

何から話せばよいのか分からない



とっさに言葉が出てこない…

学んだことを現場で使える自信がない



接遇

×

クレーム
対応



その迷いを、みんなで「考えて・試して・身につける」 3 時間

経験年数を問わず、接遇やクレーム対応を学びたい方ならどなたでも参加できます

セミナーで学べる 3 つのこと

知識だけでなく、現場で使える「対応の型」と「言葉」を身につけます。

01



接遇の基本

- ✓ 第一印象・身だしなみ
- ✓ 挨拶・敬語
- ✓ 安心感につながる関わり方

02



伝わるコミュニケーション

- ✓ 相手の話を「聴く」
- ✓ 事実と気持ちを理解する
- ✓ 分かりやすく伝え、共感する

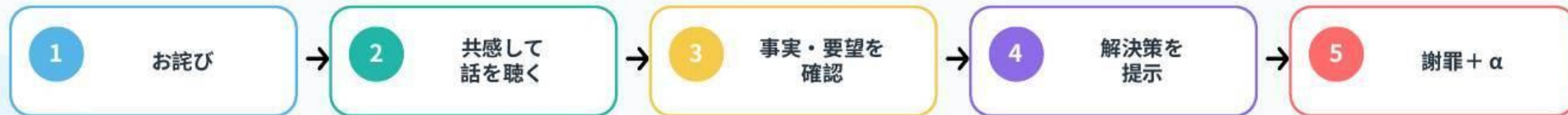
03



クレーム対応

- ✓ 初期対応で大きくしない
- ✓ 事実と要望を整理する
- ✓ 解決策を提示し、丁寧に終える

クレーム対応は「5つのステップ」で整理



「知っている」から、「考えなくても自然にできる」へ

見る・聞くだけで終わらない！

講義で基本を学び、ディスカッションとロールプレイを通して、明日から使える形にします。

01



講義＋ディスカッション

接遇・クレーム対応を学び
参加者同士で意見を交わす

02



ロールプレイ

患者役・対応者役で
対応を実践する

03



振り返り

学びや気づきを整理し
明日からの対応につなげる



開催案内



2026年11月28日（土）

15:00 - 18:00



JCHO 埼玉メディカルセンター

大会議室



定員 16 名程度

経験年数不問



会員 1,000 円 / 非会員 2,000 円



患者さんの「安心」につながる対応を、一緒に考えませんか？

