

【講師プロフィール】

脇野 幸太郎（わきの こうたろう）先生
長崎国際大学人間社会学部社会福祉学科 准教授

1973年埼玉県生まれ。明治大学法学部卒業、明治大学大学院法学研究科博士後期課程単位取得退学。専攻は法律学、特に社会保障法、社会福祉に関する法制度について、法律や制度が現場の実態に即したものとなるためにはどうしたらよいか、という視点から研究を行っています。クレーム対応についても、決して専門というわけではありませんが、本来の意味での「よりよいサービス提供」のために必要なことをご一緒に考えていければと思っています。

吉川 美代（よしかわ みよ）先生

製薬会社、電子部品機器メーカーで一般事務職を経験後、医療事務資格を取得し、大手の専門学校で医療事務資格取得講座の専任講師として8年間勤務。その後、実務の必要性を感じ、整形外科・内科・小児科等の中小医療機関で医療事務職員として経験を積み、複数の専門学校で医療事務講師のスペシャリストとして学生の教育に専心。実務経験を活かした熱心な教育スタイルは、学生からの人気も高く、医療事務系の各種資格において高い合格率を誇ります。平成26年4月には医療事務教育支援福岡センターを開業し、講師業の傍ら医療事務に携わる人材の育成も手掛けています。

今回、医療・福祉現場におけるクレームへの対処法や危機管理法について、中小医療機関での実務経験をもとに分かりやすくお伝えします。