



# 医療機関におけるクレーム対応講座

～ 知っておきたい法律知識とケーススタディによる対応力 ～

## 開催にあたって

近年は悪質なクレームの対応に苦慮するケースが増加しています。そして、医療関係者にとっては理不尽なクレームや暴言（恫喝や威圧）は大きなストレスとなり、病院経営に大きな影響を与える要因ともなっております。

さらに平成27年10月から施行されている「医療事故調査制度」により、医療機関ではクレームへの対応方法がさらに重要な位置づけをされています。

そこで本講座では1日目に弁護士（医療訴訟のスペシャリスト）から具体的なシーン別でのポイントと知識を、2日目には毎年好評な専門講師からクレームの見極めや対応の鉄則、そして組織全体での対応や体制づくりなど最新の事例を交え、その実践ノウハウを学びます。

ぜひこの機会に関係者多数の方のご参加をお願い申し上げます。

|         |   |
|---------|---|
| 日 程     | 2016年1月28日(木) 14:00～16:30 29日(金) 9:30～16:30                         |
| 場 所     | ホテルグランドヒル市ヶ谷 西館3階「ペガサス」(〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町4-1 Tel: 03-3268-0111) |
| 対 象     | 医療機関の理事長・院長・事務長・安全管理部門・管理部門の方々                                      |
| 参加料(1名) | ★医療従事者(病院職員)または日本経営協会会員: 31,320円(消費税等含む)                            |
|         | ★上記以外の方: 41,040円(消費税等含む)  |

### お申込み お問い合わせ先

一般社団法人日本経営協会 東京コンベンショングループ(担当:田崎) 〒151-8538 東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8

TEL (03) 3403-8615 FAX (03) 5413-4327

<http://www.noma.or.jp/hs/iryoken/>

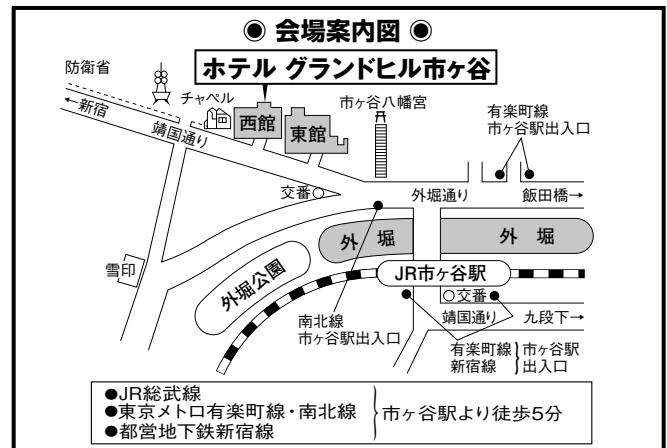
### 申込み方法

① Webによる申込みの場合は下記から「医療福祉研究会」のご案内をクリックしてお申込みください。

<http://www.noma.or.jp/hs/iryoken/>

② FAXによるお申込みの場合は、下段の参加申込書に必要事項を記入の上、送信ください。

- ◆お申込み後、参加券と請求書をお送りいたします。不着の場合は必ず電話にてご確認ください。
- ◆お申込み後のキャンセルは開催3営業日前からは参加料の30%、開催当日は100%となります。
- ◆参加料は銀行振込にて1月26日(火)までにお支払いください。(振込手数料は貴団体でご負担願います)
- ◆昼食は用意しておりません。各自でおとりください。
- ◆参加者が少数、天災等の場合は、中止、延期をさせていただきます場合があります。



キ-リ-ト-リ 線

お申込みはWeb <http://www.noma.or.jp/hs/iryoken/> または、FAXでどうぞ!

FAX (03)5413-4327

### 参加申込書

## 『医療機関におけるクレーム対応講座』

04969

|   |         |   |     |  |     |
|---|---------|---|-----|--|-----|
| 団体名(病院名)  |         | <input type="checkbox"/> 日本経営協会 会員<br><input type="checkbox"/> 医療従事者(病院職員)<br><input type="checkbox"/> 一般(上記以外) | 所在地 |  | TEL |
| 〒□□□-□□□□   |         |   |     |  |     |
| 連絡担当者氏名   | 連絡担当者所属 | E-mail  | FAX |  |     |
| 参加者名  | 所属・役職   | E-mail  |     |  |     |
| ◆対応に苦慮したクレーム体験例がありましたら、ぜひご記入ください。(2日目のロールプレイング事例として取り上げさせていただきます場合があります。) |         |   |     |  |     |
| .....   |         |   |     |  |     |
| .....   |         |   |     |  |     |

セミナー申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

①参加券や請求書の発送等の事務処理 ②今回、ご案内しております「病院マネジメントスクール」等、「医療福祉研究会」のご案内:②がご不要な場合には□にチェックして下さい。 □不要

# 『医療機関におけるクレーム対応講座』

1月28日(木)14:00~16:30 / 1月29日(金) 9:30~16:30(昼食休憩12:00~13:00)

## プログラム

1月28日(木) 14:00~16:30 (質疑応答を含む)

### 弁護士からみた医療現場のクレーム対応 ~事例を踏まえて~

仁邦法律事務所 所長 弁護士・医学博士 桑原 博道氏

患者側からのクレームや請求に直面した場合において、法律家からの視点で医療機関が行うべき対応を実例や動向も含めて紹介します。

#### ①実例からみたクレーム対応のポイント

- 一般的なクレームとモンスター型のクレームの見分け方
- 患者、家族あての手紙はどう書くべきか (関係構築編・関係切断編)
- 「マスクミ関係者を知っている!」「弁護士にも相談した!」と言われたら
- 「自宅に来て説明してくれ!」と言われたら
- 「知人も同席させたい」と言われたら
- 謝罪はすべきか、すべきでないか
- 説明が変わると、何故いけないのか【医療事故調査制度を意識した対応】

#### ②知っておいた方が良い法的知識

- 刑事事件に該当するクレームとは?
- 損害賠償請求できるクレームとは?
- 診療拒否はどんな場合に可能?
- 入院患者の退去はどんな場合に可能?
- 院内ADRはどうやって行う?
- 示談をしたいときに気を付けることは?
- カルテ開示請求があったときに気を付けることは?

桑原 博道(くわばら ひろみち)氏

#### 【略歴】

平成5年3月 明治大学法学部卒業、平成8年11月司法試験合格、平成23年3月順天堂大学大学院医学研究科卒業。  
専門分野は医療訴訟(医療側)、顧問業務(約70の医療機関と顧問契約を締結)。教職としては、東邦大学医学部客員教授、順天堂大学医学部客員准教授、日本大学大学院法務研究科非常勤講師、日本赤十字社助産学校、非常勤講師、東京都立青梅看護専門学校 非常勤講師、横須賀市立看護専門学校、非常勤講師、東邦大学佐倉看護専門学校 非常勤講師 など

#### 【著作論文等】

Q&A「医療トラブル」対策ハンドブック(セルバ出版)、医療現場の個人情報保護Q&A(セルバ出版)、小児科医に関わる法律の解説(日本小児医事出版社)、知っておきたい日常診療にかかわる法律と制度(執筆代表・企画、小児科臨床増刊号)、専門訴訟体系 第1巻「医療訴訟」(執筆分担、青林書院)など。  
現在連載中としては、医療訴訟事例から学ぶ(日本外科学会雑誌)、医療訴訟の「そこが知りたい」(日経メディカル)、小児と医療トラブル(日本小児科医会会報)

1月29日(金) 9:30~16:30 (質疑応答を含む)

### クレーム対応の基本理解と実践的ノウハウ

株式会社 MCS 代表取締役 森 義隆氏  
社会保険労務士法人 MCS 特定社会保険労務士

近年、理不尽な悪質クレーマーやモンスターペイシェントが増加しています。初期対応を誤ると大問題に発展しかねないクレームにどう向き合えばいいのか、前回大変好評であった実例を交えた講義とロールプレイングにより学びます。

#### 講義内容

- ①初期対応と悪質クレーマー
  - CS(患者満足)とは・・・立場を替えて考える
  - 悪質クレーマーのタイプとその特長、対処方法
- ②電話対応に見る初期対応と部下指導のポイント
  - 電話は掛け手側に優位性がある
- ③悪質クレーマー(ハードクレーマー)を見極める判断基準とは
  - 悪質クレーマーの行動類型
  - 常套句(決まり文句)
  - 悪質クレーマー対応の実務と法律
- ④悪質クレーマー演習
  - 恫喝
  - 高学歴クレーマー
  - 軟禁された医師
- ⑤組織全体でクレーマーに対応する
  - 事実を収集する
- ⑥『コードイエロー時の対応策』
  - 院内体制と実践

#### 講義特長

講師は生損保時代に悪質クレーマーを専門に対応された経歴の持ち主です。

講師自らが現場で立ち会った経験に基づいた知識、法律を病院内で起こりがちなクレーム・トラブル等について、迫真の演技とロールプレイングを通して紹介いたします。また悪質クレーマーへの組織としての対応、その実践ノウハウをわかりやすく説明いたします。

森 義隆(もり よしたか)氏

#### 【略歴】

同志社大学 法学部卒業後、朝日生命保険相互会社入社、本社企業保健管理部(企業年金)、営業責任者を経験、その後富士火災海上保険にて本社企画部、損害賠償部門責任者を経て、森労務管理事務所を設立、現在に至る。生損保時代には、生命保険講座、損害保険講座でそれぞれ協会長、社長表彰を受ける。

#### 【資格】

特定社会保険労務士、FP、キャリアコンサルタント、年金アドバイザー、認定生命保険士(生命保険外務大学終了)、損害保険特級代理店

#### 【公職】

全国社会保険労務士会連合会常任理事、千葉県社会保険労務士会会長、千葉県労働審議会部会長代理等

#### 【講師】

社会保険大学校講師、市町村アカデミー講師

#### 【顧問先】

信用保証協会、病院、歯科医院を中心とした保健衛生業、芸能人事務所、学術団体、人材派遣会社、教育研修行、医療関連出版社、製造、自動車部品メーカー、レストラン、運輸など50社

#### 【病院関係研修実績】

岡山済生会病院、野村病院、日本大学附属練馬光が丘病院、玉川病院、JA新潟中央会(病院事務長対象)、JA埼玉、横浜市立大学、千葉県小児医師学会、千葉県薬剤師会、東京臨床心理士会、順天堂大学付属病院浦安病院

#### 【その他研修実績】

総務省、厚生労働省、人事院、旧社会保険大学校、日本年金機構、東京都、福岡県、市町村アカデミー、全国社会保険労務士連合会等クレーム対応研修。(ハードクレーム、悪質クレーム)の実績多数。