

医療側弁護士が教えるクレーム対応のコツ

～ もしもクレーム対応をする病院関係者が心理学の本を読んだら ～

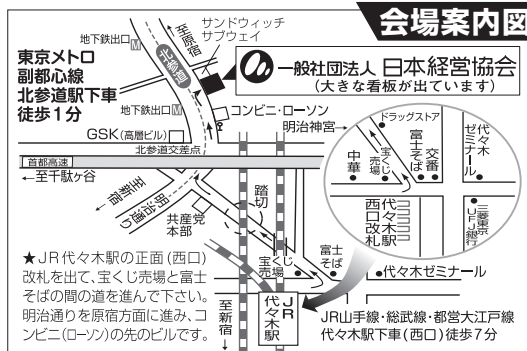
日時 平成29年1月26日(木) 13:00～17:00(4H)

会場 東京・代々木・本会内セミナー室 (右図参照)
東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8 TEL(03)3403-8615(直)

講師 仁邦法律事務所
所長 弁護士・医学博士 **桑原 博道** 氏
くわばら ひろみち

対象 医療機関の事務長、医事課、会計課や医師、看護師など
クレーム対応でお困りの方々

会場案内図



主催 一般社団法人 日本経営協会

開催にあたって

近年はクレームの対応に苦慮するケースが増加しています。なかには、医療関係者にとっては理不尽なクレームや暴言(恫喝・威圧)が大きなストレスとなったり、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にも変化を求められています。

本セミナーでは、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学びます。桑原氏は、医療クレームへの対応にあたり、心理学的なアプローチも加えることで、解決をしてきました。そこで、その具体的な方法について、最新事例を交えて解説します。

ぜひこの機会に関係者の方々のご参加をお待ちしております。

■申込・支払方法

参加申込書に必要事項をご記入のうえ、郵送又はFAXにてお申し込みください。追って、振込口座名を記載した請求書と参加券をご派遣責任者(連絡担当者)までお送りします。不着の場合は必ず電話にてご確認ください。お振込みは原則として請求書に記載されましたお支払期限までにお願います。

- 振り込み手数料は貴社(団体)にてご負担ください。また、領収書は「振込金受領書」をもってかえさせていただきますのでご了承ください。
- 万一ご都合が悪くなった場合は代理の方がご出席ください。
- 教材は原則として当日会場にてお渡しします。
- 参加者が少数の場合、天災の場合などにおいては中止・延期させて頂く場合があります。すでにお振込の場合は、全額返金させていただきます。
- 録音録画、撮影等は原則として出来ません。ご了承ください(特記の場合を除く)。

■キャンセルについて

開催日の3営業日前からは30%、開催当日は100%をキャンセル料として申し受けます。なお、当日までに連絡が無く欠席の場合は、100%のキャンセル料となりますので、あらかじめご了承ください。

■参加料(テキスト・資料代含)

	参加料	消費税	合計
NOMA会員(1名)	18,000円	1,440円	19,440円
一般(1名)	20,000円	1,600円	21,600円

■お申込み・お問合せ先

一般社団法人 日本経営協会
コンベンションセンター ●担当: 田崎
〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8
TEL (03)3403-8615(直)
FAX (03)5413-4327
URL <http://www.noma.or.jp>

キ リ ト リ セ ン

参加申込書		「医療側弁護士が教えるクレーム対応のコツ」		07525	2017.1/26 13:00開講 NOMA
病院(団体)名	フリガナ	TEL	<input type="checkbox"/> 会 員 <input type="checkbox"/> 一 般 (該当にレ印をつけてください)		
所在地	〒	FAX	業 種	名	
参加者氏名		所属・役職		メールアドレス	
フリガナ				e-mail:	
フリガナ				e-mail:	
派遣責任者	フリガナ	所属・役職	メール アドレス	e-mail:	
参加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などの事務処理 ②セミナー・イベントなど本会事業のご案内 ※なお、②がご不要の場合は□にチェックしてください。—□不要 ※今後eメールによるご案内も予定しています。ご希望の方は、ご記入ください。					

医療側弁護士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解説！

プログラム

1. 怒りの心理

- 患者・家族がクレームを言う心理はどのようなものか？
- 主治医にはクレームを言わない患者・家族もいるのはなぜか？
- 患者・家族の心理を読むのに優れているのは、どのような院内関係者か？

2. クレーム対応のための組織構築

- クレームに対応するのは、医療職か？事務職か？警察OBか？
- 担当した医師や看護師に会わせて欲しい、と言われたら？
- 事務長をだせ、院長をだせ、と言われたら？
- ストレスへの対処方法は？

3. クレーム対応の技法

- なぜ「傾聴に努める」ことが重要なのか？
- 「傾聴に努める」とは何をすることなのか？
- 「申し訳ありません」は言うべきか？言わないべきか？
- 怒っている人の気持ちを落ち着かせるには？

- 印象で損をしないためには？
- クレーム対応のときの座席位置は？
- 回答を文書にして欲しいと言われたら了解すべきか？断るべきか？
- もう連絡しないでくれ、と言われたら？

4. クレーム対応と法律について

- 金額の交渉をするときの注意点は？
- 診療を拒否できるのは、どのような場合か？
- 入院適応がなくなった方に転院して頂く方法は？
- 警察に連絡をするのは、どのような場合か？



※最新の動向・情報を織り込むため、プログラムを一部変更させていただく場合がございます。

講師プロフィール

仁邦法律事務所 所長 弁護士・医学博士 桑原 博道 (くわばら ひろみち) 氏

- 1970年9月 出生 (山梨県)
- 1993年3月 明治大学 法学部 卒
- 1996年11月 司法試験合格
- 1999年4月 司法研修所 卒、弁護士資格 取得
- 2007年10月 仁邦 (ジンホウ) 法律事務所 所長
- 2008年4月 東邦大学医学部 客員教授 (医療倫理と法律)
- 2011年3月 順天堂大学大学院 医学研究科 卒、医学博士号 取得
- 主な取扱分野 医療訴訟 (医療機関側)、医療機関の顧問業務
- 所属学会 日本臨床医学リスクマネジメント学会 など
- 著作 Q & A 「医療トラブル」対策ハンドブック (セルバ出版) など
- 連載 医療訴訟の「そこが知りたい」(執筆分担、日経メディカル) など