

医療現場におけるクレーム・トラブル対応

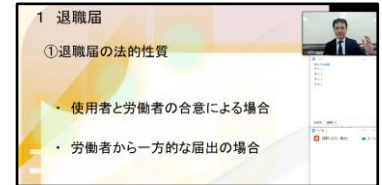
日 程 令和 6年 8月 27日 (火) 10:00 ~ 16:00 (5時間)

開催形式 オンライン受講専用 (Zoom ミーティング)

対 象 医師、看護師など医療従事者の方
事務、医事、総務ご担当者の方々

講 師 自治体債権研究会 代表 / 行政対象暴力研究会 副代表
三重大学学長顧問 楠井法律事務所 弁護士
楠井 嘉行 氏

講義項目 ※進行状況によって変更となる場合がございます



受講イメージ

1. 医療現場の実態・特徴

- (1) 院内暴力等の原因、社会的要因等
- (2) 患者側の権利意識の拡大
- (3) 説明義務、応召義務

2. 最近の医療現場におけるトラブル実態

- (1) 不当要求、暴言、暴力、治療費の不払
- (2) 個人情報、プライバシー
- (3) SNSによるトラブル、情報漏洩
- (4) 感染症を巡るクレーム、トラブル

3. 医療機関におけるクレーマー

- (1) 患者とクレーマーの境界
- (2) ・クレーマーの人物像
・クレーマーの特徴
・常套文句

4. 医療現場における法律の基本

- (1) 診療契約について
- (2) 診療義務、説明義務
- (3) 患者側の義務
- (4) 診療拒否について
- (5) 医療メディエーションについて

5. クレーマーによる被害の実態と具体的な準備と初動対応

＜クレーマーへの具体的な初動対応方法＞

- ・面談の強要・居座りへの対応 (施設管理権)
- ・面談場所、対応人数、着席レイアウト等の注意点
- ・写真・録画・録音をする際の注意点
- ・電話対応の心得
- ・職員のミスの原因とする場合の対応
- ・暴行を受けた際の対応 等

6. 職員の安全・安心のために

- (1) 対策組織体制の整備、研修・検討会の実施
- (2) 警察との連携
- (3) 病院側弁護士との連携
- (4) 病院側弁護士による法的対応等 (民事訴訟、仮処分、刑事告訴等)

講師略歴

自治体債権研究会 代表 / 行政対象暴力研究会 副代表
三重大学学長顧問 楠井法律事務所 弁護士 楠井 嘉行 氏

昭和55年～58年三重県職員。昭和60年弁護士登録。三重県下市町の法律顧問の他、公職多数。
【著書】「医療現場でのクレーム・トラブルQ&A-初期対応から法的対応まで-」（ぎょうせい）
「自治体の債権回収」（公職研）/ 「行政対象暴力Q&A」（ぎょうせい）
「自治体と弁護士の連携術」（ぎょうせい） 他

実施概要・諸注意

実施日程：令和 6年 8月 27日（火）10：00～16：00（5時間）

開催形式：オンライン受講専用（Zoom ミーティング）

参加料：

（1名分）

	参加料	消費税等	合計
本会会員	30,000円	3,000円	33,000円
一般	35,000円	3,500円	38,500円

お申込の流れ：①本会 HP の各セミナー詳細画面からお申込みください。折り返し請求書をご連絡担当者様へお送りします。
（下記申込欄をご記入の上、FAX でのお申込みも可能です）

②開講の3営業日前を目途に、「受講用 URL」と「テキストデータ」を、登録いただいたアドレスへ送信します。
テキストデータは印刷してご利用ください。（テキストは製本版の郵送となる場合もございます）

③Zoom ミーティングの視聴環境をご用意いただき、開始時刻までにご入場ください。

④受講者はカメラ・マイク不要（任意）です。必要備品はパソコンもしくはタブレットのみです。

諸注意：

- 上記参加料は1名分です。1名分でのお申込みに対して複数名での視聴は固くお断りいたします。
録音・録画・資料複製につきましても、著作権保護のためお断りいたします。
- 当日受講用 URL に入場されなかった場合、及び貴庁の通信不具合等による視聴遅滞・中断の場合も、返金できかねます。
恐れ入りますがあらかじめご了承ください。
- 領収書は振込金受領書をもって代えさせていただきます。必要となる場合は別途連絡ください。
- 参加者が少数の場合、天災等においては、中止・延期とさせていただきます。
- 同業者のお申込みはお断りいたします。

キャンセル：キャンセルされる場合は下記へご連絡ください。

開講日の5営業日前から、または受講用 URL 発行後やテキスト到着後は参加料の100%を申し受けます。
また、当日までに連絡なく欠席の場合も、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。

お問合せ：一般社団法人日本経営協会 中部本部 企画研修グループ

〒461-0005 名古屋市東区東桜1-13-3 NHK名古屋放送センタービル10F
TEL (052)957-4172 FAX (052)952-7418 メールアドレス chubu-kkg@noma.or.jp

※お問合せは、平日の9：15～17：15にお願いいたします

R6 8/27

FAX 052-952-7418

60022645 「医療現場におけるクレーム・トラブル対応」オンラインセミナー 参加申込書

一般社団法人日本経営協会 中部本部 行（この面をそのまま FAX してください）

年 月 日

団体名	TEL () - FAX () -	派遣責任者 所属・役職名
所在地	〒	氏名
参加者氏名	所属・役職名	通信欄
参加者メールアドレス		

・2名様以上でお申込みの場合は、別紙等に記載しあわせてお送りいただくか、複写してご利用ください。

・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。なお②がご不要の場合は、以下の□にチェックを入れてください。

- ①参加券や請求書の発送などの事務処理 ②セミナー等本会事業のご案内 □不要