



医療機関のための 不当要求・悪質クレーマーの 法的対応実践セミナー

知って良かった!

やくち こうたろう
講師：矢口 耕太郎 氏 (弁護士)

オンライン専用

複数名受講推奨セミナー

こんな方に
おすすめ!

- 不当要求に対する医療従事者としての正しい対応を学びたい
- 相手が物を投げたり、脅迫的な言動をとったりした場合の対応を知りたい
- 警察や弁護士との連携方法を確認したい など

日時 2022年11月8日(火) 10:00~15:00
※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

会場 ZOOMミーティング 予定

対象 医療従事者、病院幹部、看護師、病院職員の方々

定員 1団体のお申込みにつき9名まで
(原則1口2名以上のご参加に限ります)



セミナーの特徴

- ・不当な要求に対しての法的対応を学べます
- ・医療従事者として“こんなときどうすれば”が 法的観点から身に付きます
- ・様々なケースから具体的に学習ができます
- ・一口のお申込みで複数名お得に受講できます

セミナー開催の目的

近年、医療機関のトラブルは増加傾向にあります。その大半がいわゆる患者様トラブルであり、トラブルを解決できない状態が続くと、他の患者様へのサービス低下や患者の減少、職員の退職といった病院経営にも大きな影響を与えることとなります。患者様からの暴力、暴言、過剰な要求等様々なトラブルが起こっております。そのような不当要求などに、きちんと病院としてとるべき法的対応を具体的なケースもあわせて学び、日々の業務に活かしていただくことを目的とします。

カリキュラム

1. 医療クレームの基礎

- (1) クレームとは
- (2) 医療不信の増大
- (3) 患者⇒悪質クレーマー⇒モンスターペイシェント
- (4) 患者満足の見え方
- (5) 不満感と攻撃性⇒言いなり処理
- (6) 病院経営リスクとしてのクレーム対応

2. 医療現場における法律の基本

- (1) 診療契約について
- (2) 病院を悩ませる応召義務
- (3) 診療契約の内容
- (4) 医療事故と医療過誤
- (5) 言葉の意味がわからずに起こる混乱
- (6) 医師の「～すべきだった」と法律上の「～すべきだった」

3. 医療クレームに対する基本的対応

- (1) クレームは、2つに分ける
- (2) 法的でないクレームと法的なクレーム
- (3) クレームを受けたときの注意事項
- (4) クレームを受けた後の整理の仕方
- (5) クレームで良く言われる「説明責任」
- (6) 対応しないの選択肢
- (7) カウンセリング的対応
- (8) 法的クレームの対応方法

4. 反社会的勢力による不当要求

- (1) 暴力団排除条例に基づいて
- (2) 病院対象暴力
- (3) 不当要求に対する対応の基本

5. クレーム対応の実例

6. 具体的なクレーム対応技術

- (1) 複数部署へのクレームには
- (2) 上の者を出せ
- (3) クレームの中身が次々と変わる者
- (4) 対応の悪さを批判するばかりの者
- (5) 特別な待遇を求めてくる者
- (6) 一筆書け、証拠を残せと要求する者
- (7) ネットで広めると言ってくる者
- (8) 長時間、看護師などにつきまとってくる者
- (9) すぐ責任転嫁してくる者
- (10) 病院に無理難題をふっかけてくる者
- (11) 病院内から立ち去らない者
- (12) 命令してくる者
- (13) 金銭の要求に対して
- (14) 金銭を支払わない者に対して
- (15) 診療拒否
- (16) 立ち入り禁止処分の手順

7. 弁護士と警察と連携する

- (1) 弁護士との連携
- (2) 窓口を弁護士にする
- (3) 警察と連携する
- (4) 警察が協力的でない場合の対応法

8. 裁判所などを利用した方法

- (1) 仮処分命令の申し立て
- (2) 債務不存在確認の調停、訴訟
- (3) 医療ADRIについて

9. 対応マニュアルについて

※今後の法改正、ガイドライン等の動向により、プログラム内容を一部変更する場合があります。

本セミナーは1口のお申し込みにつき最大9名様までセミナー参加が可能です。

※但し、お申込み団体所属の方のみ受講可能となります。

参加料(1口につき2名以上の参加) ※10名以上の参加ご希望の場合は2口以上お申込みください。

	参加料	消費税(10%)	合計
会 員	75,000円	7,500円	82,500円
一 般	90,000円	9,000円	99,000円

テキスト代を含む

申込方法

参加申込書に必要事項を記入のうえ、郵送又はFAX・WEBにて下記へお申込みください。追って、参加券と振込口座名を記載した請求書をご派遣責任者までお送りします。

- お支払いにつきましては現在事後精算でお願いしております。
なお請求書は講座実施後に送付させていただきます。
- 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。
- 電話では、ご予約のみ承ります。(後日、必ず申込書をご送付ください)
- 振込み手数料は貴院(法人)にてご負担ください。
- 1名でのご参加をご希望の場合は別途ご相談ください。

その他

- ご参加者が定員を超えた場合や(講師と)同業の方からのお申込みはお断りする場合があります。
- 録音・録画・写真撮影は原則としてお断りいたします。
- 参加者が少人数の場合、中止もしくは延期させていただく場合がございます。

キャンセルについて

万一、ご都合が悪くなった場合は代理の方にご出席いただけますようお願いいたします。もし、代理の方もご都合がつかない場合は、下記によりキャンセル料を申し受けますのでご了承ください。
開催の2営業日前および1営業日前(開催初日を含まず起算)……………請求金額(税込)の30%
開催当日……………請求金額(税込)の100%
なお、当日ご欠席の場合には、テキスト・資料を送付させていただきます。
その場合、必ず下記のお問合せ先までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

オンライン受講について

- ・オンライン配信専用講座では、Zoomを利用いたします。
- ・セミナー参加予定者のみ視聴可能とし、事前登録のない方の視聴は固くお断りしております。また、録画、録音、テキスト・資料の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。
- ・パソコン(推奨)もしくはタブレット端末をご準備ください。
Zoomのアカウントは不要ですが、タブレット端末の場合はZoomアプリのインストールが必要になります。Zoomを初めて使用される方は、<https://zoom.us/test>で、事前の接続テストをお願いいたします。
- ・お申込み後Zoomでの受講要領、視聴URL等を3営業日前を目途にメールにてお送りいたします。
- ・資料については講座により製本したもの、またはテキストデータをメールにて事前送付いたします。
- ・参加予定者が変更となる場合は事前にお知らせください。

Q: 複数名受講推奨セミナーとは?

A: 従来型のセミナーよりも複数名(4名以上)での参加がお得になるセミナーです。

従来型

- ・1団体1名より申込可能
- ・参加料単価/1名につき27,500円(会員・税込)～

本セミナー

- ・1団体原則2名より申込可能
- ・参加料単価/最大9名様まで82,500円(会員・税込)～
- ・4名以上の参加で従来のセミナーよりお得
- ・当日の参加者を柔軟に追加・変更可能

講師プロフィール

鴻和法律事務所 弁護士 矢口 耕太郎 氏

九州大学法学部卒業。京都大学大学院法学研究科入学。
平成17年司法試験合格。現在、福岡県弁護士会所属。

[主な取扱分野] 中小企業支援法務、医療法務(含病院管理) 他

[講演・講義実績] 弁護士からみた医療紛争の現状、トラブル回避の会社経営、クレーム対応の技術 他

WEBお申込みのご案内

本会ホームページからも、セミナーご参加のお申込みが可能です。
お申込みが完了しましたら、ご確認メールが届きますので、お申込み漏れ等の防止にもなります。
ご検討いただければ幸いです。

WEB お申込み の流れ

- ① 一般社団法人 日本経営協会 ホームページ <http://www.noma.or.jp>
- ② 「セミナー／講座」を選択
- ③ 「セミナーを探す」よりカテゴリーを選択
- ④ ご希望セミナーを選択
- ⑤ ご希望セミナー詳細の最後の「WEB申込」からお申込み
- ⑥ お申込みをいただきますと、確認メールが届きます。
- ⑦ お申込み完了

一般社団法人 日本経営協会 とは

(通称 NOMA)

NOMAは、昭和24年(1949年)に「日本事務能率協会」として設立、同年に通商産業省(現・経済産業省)から社団法人として公益法人認可を受け、昭和46年(1971年)に「日本経営協会」に名称変更しましたが、公益法人法制定の改正に基づいて平成23年(2011年)4月に国の認可を受けて一般社団法人へ移行いたしました。

S-22060656-7/11-6

一般社団法人 日本経営協会 九州本部 行 FAX 092-431-3367

※は記入しないでください

「医療機関のための不当要求・悪質クレマーの法的対応実践セミナー」参加仮申込書		60013656	※コード	※登録No.	
(フリガナ)		TEL()	—	業 種	従業員数
病 院 名		FAX()	—	●必ずご記入ください。 2022.11/8	
法 人 名				□会 員	82,500円(税込)× ___名
所 在 地	〒			□一 般	99,000円(税込)× ___名
				参加料	_____円
ご派遣責任者名	所属役職		参加人数(予定)		
			名		※本講座は原則1口2名以上のご参加に限ります。
※お申込み受理後、専用の用紙をお送りいたしますので、参加予定者氏名をご記入いただきご返送ください。				E-mailで当日参加用URLをお送りいたしますのでアドレスをご記入ください。	
				E-mail:	

◆電算処理の関係上、項目はもれなくご記入ください。

参加申込書にご記入いただいた情報は、下記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・イベントなどの本会事業のご案内
なお、②がご不要の場合は□にチェックしてください。 — □不要