



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

知って良かった!

福岡
開催



やくち こうたろう
講師：矢口 耕太郎 氏 (弁護士)

複数参加で
1名につき **2,160**円(税込) 割引

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

2019年10月23日(水) 10:00~16:00

※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

会場

一般社団法人 日本経営協会 九州本部内専用教室
福岡市博多区博多駅前1-6-16(西鉄博多駅前ビル7F)

対象

医療従事者、病院幹部、看護師、病院職員の方々

定員

20名 定員になり次第、締切らせていただきます。
申込みはお早めをお願いいたします。



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

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) 法律的でないクレームと法律的なクレーム
- (3) クレームを受けるときの注意事項
- (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) 法律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

- (1) A病院の場合
- (2) B病院の場合
- (3) C病院の場合

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ADR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。

開催要領

日時 2019年10月23日(水) 10:00~16:00
※受付は、セミナー開始30分前からとなります。

会場 一般社団法人 日本経営協会 九州本部内専用教室
福岡市博多区博多駅前1-6-16(西鉄博多駅前ビル7F)

対象 医療従事者、病院幹部、看護師、病院職員の方々

定員 20名 定員になり次第、締切らせていただきます。
申込みはお早めをお願いいたします。



参加料(1名につき) ※テキスト代を含む

参加料	
会員	25,000円 + 消費税
一般	30,000円 + 消費税

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、必ず右記のお問合せ先までご連絡させていただきますようお願い申し上げます。

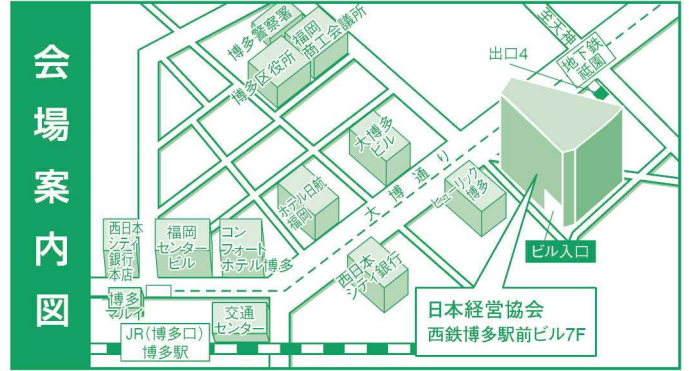
申込締切日 | 2019年10月18日(金)

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。
参加料は開催の3営業日前までに必ずお振込みください。
(経理処理の都合等にて遅れる場合にはご一報ください)
●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(貴団体)にてご負担ください。

その他

- 教材は原則として当日お渡しいたします。
- 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きます場合がございます。
中止の場合は、ご入金いただいた参加料を全額返金いたします。



- JR博多駅より徒歩7分 ●地下鉄祇園駅④出口より徒歩1分
- 地下鉄空港線祇園駅より徒歩1分 ●福岡国際空港よりタクシーで15分

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-19051043-●/10-3

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」参加申込書		60013656	※コード		※登録No.	
(フリガナ)		TEL () -		業種	従業員数	名
病院名		FAX () -		●必ずご記入ください。 2019. 10/23		
団体名				<input type="checkbox"/> 会員	25,000円(税別) × _____ 名	
所在地	〒			<input type="checkbox"/> 一般	30,000円(税別) × _____ 名	
(フリガナ)			経験年数			
参加者氏名		所属役職	年			
(フリガナ)			年			
参加者氏名		所属役職				
ご派遣責任者名		所属役職		E-mailでセミナー情報をご案内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