

--	--	--	--

オンライン中継対応講座

NOMA行政管理講座開催のご案内

(官民共通セミナー)のご案内

知って良かった！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

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

本会事業に対し平素より格別なご支援・ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

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になります。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。

公務で多用の折とは存じますが、この機会に関係各位のご参加をおすすめ申し上げます。

敬 具

記

日 時

2025年10月6日(月) 10:00~15:00

※受付は、セミナー開始の30分前より行ないます。

講 師

鴻和法律事務所 弁護士 大塚 祐弥氏

参加料

	参 加 料	消費税(10%)	合 計
本会会員(1名)	33,000円	3,300円	36,300円
一 般(1名)	36,000円	3,600円	39,600円

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)

持参物

電卓・ノート

プログラム

1、医療機関におけるクレームの特徴

- (1) クレーム
- (2) ハラスメント
- (3) 医療過誤を伴うクレーム

2、医療機関で役立つ法律知識

- (1) 診療契約とは
- (2) 説明義務
- (3) 診療記録の開示義務
- (4) 証拠保全
- (5) 守秘義務
- (6) 各機関からの照会
- (7) 応召義務
- (8) 診療報酬の請求
- (9) 連帯保証人・身元保証人・身元引受人
- (10) 時効

3、不当要求・悪質クレームに対する初期対応

- (1) 事実関係の整理
- (2) 証拠化の方法
- (3) 組織的な対応
- (4) 顧問弁護士との連携

4、具体的な対応例

- (1) 治療費の返還や慰謝料の要求
- (2) 再三の説明の要求
- (3) 入院中の迷惑行為
- (4) 退院を頑なに拒む患者
- (5) 個人情報に関するクレーム etc.

5、紛争解決手段

- (1) 調停
- (2) 仮処分
- (3) 訴訟

※プログラム内容は一部変更になる可能性があります。 ※出張研修(講師派遣)も承っておりますので、下記へお問い合わせください。

お申込み
お問合せ先



一般社団法人 日本経営協会
九州本部 行政管理講座

〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1-6-16 西鉄博多駅前ビル7F
TEL: 092 (431) 3365 FAX: 092 (431) 3367
E-mail: kyu-semi@noma.or.jp URL: http://www.noma.or.jp



講師紹介

鴻和法律事務所 弁護士 大塚 祐弥 氏

九州大学法学部、大阪大学高等司法研究科（法科大学院）卒業。平成23年弁護士登録。現在、福岡県弁護士会所属。

◇主な取扱分野：医療法務、倒産処理・再生業務、不動産・建築関係、一般企業法務、交通事故、刑事・少年事件

◇講演・講義実績：医療現場における事故対応と紛争解決、医療事故紛争～医療機関側代理人の立場から、診療記録（カルテ）の取扱いについて、医療機関における個人情報取扱い、介護施設現場における法的リスク、創業段階のABC、事業承継対策、もめない遺言の作り方、副業・兼業の注意点 など

申込要領

〈申込方法〉

本会ホームページよりWEBお申込みをお願いします。詳細は下記「WEBお申込みのご案内」をご参照ください。

尚、天候不良および催行人数に達しない場合、中止もしくは延期させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

〈参加料のお振込について〉

・参加料は、銀行振込にて役所名・団体名で請求書記載の振込期日までに
お納めください。

振込手続がやむを得ず振込期日より遅れる場合は、本会へご連絡ください。

・振込手数料は貴庁にてご負担をお願いいたします。

・銀行振込の場合、「銀行振込金受領書」を領収書に代えさせていただきます。

・原則、参加料は返却いたしかねます。

参加申込の方がご都合の悪い場合は、代理の方にご参加いただきますようお願いいたします。

〈キャンセル料について〉

キャンセル料として、下記を申し受けます。

～会場参加の場合～

開催日の3営業日～前日：受講料の30%

開催日当日：受講料の100%

～オンライン参加の場合～

開催日の5営業日～当日：受講料の100%

尚、ご連絡なくご欠席の場合は受講料の100%を申し受けますのでご了承ください。

〈受講証明書の発行について〉

原則、「受講証明書」の発行はいたしておりません。

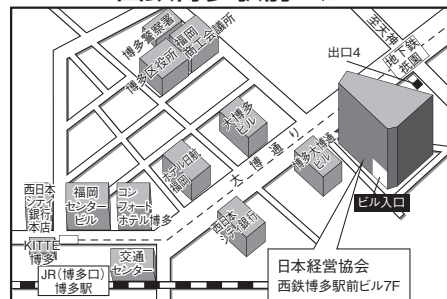
〈その他〉

・セミナー開催日の約1か月前より順次、参加券をご連絡担当者宛にお送りいたします。

※開催3営業日前までに参加券が届かない場合は、お手数ですがご連絡下さい。

会場案内図

西鉄博多駅前ビル



- ・JR「博多駅(博多口)」より徒歩約8分
- ・地下鉄空港線「祇園駅」(4番出口)より徒歩1分

オンライン開催要項

・オンライン中継対応講座では、当日開催するセミナーをオンライン中継いたしますので、Zoomを利用してご参加いただけます。

・セミナー参加者のみ視聴可能とし、複数名での視聴は固くお断りいたします。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。

・原則ご質問等はZoom内チャットにて受け付けております。

※開催3営業日前までに当日参加用ZoomミーティングURLを付したご案内メールが届かない場合は、お手数ですがご連絡下さい。

※上記申込要領・オンライン開催要領は九州本部主催講座についてのご案内となります。

Y-240400-3

WEBお申込みのご案内

- 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申込み」からお申込み
- ⑥お申込み後、確認メールが届きます※
- ⑦お申込み完了

※導入されているセキュリティ設定によっては、メールを受信できない場合がございます

WEBお申込みができない場合、お手数ですが次のサイトURLよりFAX専用申込書を取得いただき、必要事項をご記入の上、FAXまたはEメール【サイトURL】https://www.noma-front.com/NOMA_PDF/kyusyu/2023kyusemifax.pdf (kyu-semi@noma.or.jp)にてお送りください。WEBサイトより専用申込書の取得ができない場合は事務局までご連絡をお願いいたします。



セミナー検索ページQRコード

行政管理講座に関するご意見お寄せください



随時行政管理講座に関するご意見をお待ちしております。

皆さまよりいただいたご意見を参考に新たな講座の開発やより良いセミナー運営を行ってまいります。

URL : <https://questant.jp/q/UGFIIZFP>

講座番号

60024642