

オンライン
参加可能

NOMA
NIPPON OMNI-MANAGEMENT ASSOCIATION

東京開催

19361・62

病院・医療機関における クレーム対応の 法律と実務対応

～ 実例にもとづく解決術、対応マニュアル・院内チェックリストの紹介～

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、他の患者へのサービス低下や患者の減少、職員の退職といった結果を招く危険性があります。

本セミナーでは、医療機関における法律問題を専門とする実務経験豊富な講師が、実際に発生した実例をもとに具体的なクレーム対応術をお伝えいたします。また、不当要求対応マニュアル・院内チェックリストをご紹介します。

日時 2022年
10月13日(木) 13:00～16:30
(0.5日/3.5時間)

参加方法 【会場参加】日本経営協会内専用教室
(東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8)
【オンライン参加】ZoomによるLive配信

講師 弁護士法人 棚瀬法律事務所
弁護士・医学博士 たなせ しんじ
棚瀬 慎治氏

参加料 会員：23,100円(税込)
一般：28,600円(税込)
※テキスト・資料代含む

対象 ●院長、副院長、事務長
●事務、医事、医療安全管理ご担当者
●院内対応体制を整備したい方

一般社団法人 日本経営協会

プログラム

こんな時どうする！

～ 医療機関で実際に発生した実例をもとに
クレーム対応術を解説～

- ・ 面談の場所や対応者、人数は？
- ・ 主治医や診療科部長の説明では納得しない場合は？
- ・ 相手が物を投げたり、脅迫的な言動をとったりした場合は？
- ・ 警察や弁護士との連携方法は？
- ・ 医療事故発生時の対応は？
- ・ 不当要求に対する医療従事者の精神的ケアは？

1. クレームの実態

2. 不当要求の背景

- (1) Monster Patient報道等
- (2) 不当要求が増えた背景
・・・医療バッシング報道、権利意識の向上、
医療者の受容
- (3) 病院を無法地帯にしてはならない！

3. 不当要求の実例

4. 不当要求の実例の顛末

5. 不当要求対応の基本

6. 不当要求対応マニュアル

- ・・・クレームの受付、応対、関係機関との連携 等

7. 診療拒否・強制退院の可否

8. 医療事故のクレーム対応

9. 医療事故発生時の対応の分類

10. 最近のトピック

11. 今後の展望と対策

12. 質疑応答

講師プロフィール

弁護士法人 棚瀬法律事務所 弁護士・医学博士
たなせ しんじ
棚瀬 慎治氏

1998年司法試験合格。1999年4月司法研修所入所。2000年10月司法研修所卒業。都内法律事務所勤務。主に医療機関を中心とした法律問題にかかわる。2005年4月棚瀬法律事務所設立。第一東京弁護士会所属。2007年東京三弁護士会医療ADR仲裁人候補者。2009年東海大学法科大学院非常勤教員(医事法)。
【著作論文等】「病院未収金回収に向けての方策」執筆：月刊新医療No.399。DVD「病院未収金 回避・回収術の第一任者になる講座」：2010年(株)新社会システム総合研究所。DVD「実例に学ぶ患者クレーム対応術」：2009年(株)イーマ 他多数。特に、「医療機関の未収金回収」「医事紛争対策」「医療者の説明責任」「カルテ記載と紛争予防」「看護記録のあり方」等の演題で全国にて講演を多数行っている。

19363・64

～2020年
民法改正に対応～

病院・医療機関のための 未収金回収の法律実務

～未収金発生の原因、防止策、回収の
実務までをわかりやすく解説!～

ね
ら
い

2020年4月に改正民法が施行されたことに伴い、病院での未収金対策にも大きな変化が生じました。

本セミナーでは、厚生労働省の平成31年「医療施設における未収金の実態に関する調査研究」で検討委員も務めた講師が、医療分野に特化した弁護士としての長年の経験を元に、民法改正を踏まえた病院未収金回収の対応実務について解説いたします。

さらに、実際に医療機関で用いられている未収金対策マニュアルを参考資料として配布いたします。

NOMA
NIPPON OMNI-MANAGEMENT ASSOCIATION

東京開催

オンライン
参加可能

日時 2022年
10月31日(月) 13:00～17:00
(0.5日/4.0時間)

参加方法 【会場参加】日本経営協会内専用教室
(東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8)
【オンライン参加】ZoomによるLive配信

講師 弁護士法人 棚瀬法律事務所
弁護士・医学博士 たなせ しんじ
棚瀬 慎治氏

参加料 会員：23,100円(税込)
一般：28,600円(税込)
※テキスト・資料代含む

対象 ●会計・経理担当者
●医事担当者
●未収金回収担当者

一般社団法人 日本経営協会

プログラム

I 診療契約と報酬請求権

1. 診療契約の法的性質と患者の義務
2. 報酬請求権に関する裁判例

II 公的徴収・補助制度の活用

1. 保険者徴収制度
2. 外国人の救急医療費損失補償制度
3. 行旅病人及び行旅病人死亡取扱法

III 未収患者と応招義務

1. 応招義務の裁判例
2. 診療拒否が可能なケースとは
3. 未収患者の診療拒否
4. 未払入院患者の強制退院手続き

IV 未収金発生防止策

1. 一般的な未収金発生防止策
2. 診療への不満による未払への対処
3. 意図的な不払いへの対処
4. 入院保証人の活用と民法改正後の注意点
5. 未収金保証制度

V 任意的未収金回収方法

1. 口頭での請求
2. 文書による請求
3. 自宅訪問
4. サービサーへの委託

VI 法的未収金回収方法

1. 支払督促の申立て
2. 少額訴訟
3. 通常訴訟

4. 強制執行の準備と実施方法
5. 弁護士委任の適否

VII 消滅時効

1. 診療報酬の消滅時効(改正民法)
2. 時効期間経過後の請求の可否
3. 消滅時効回避の方策

VIII 医療事故と未収金

1. 医療事故の場合の治療費請求
2. 治療費減免の適否

IX 未収金対策マニュアル

1. 参考マニュアル
2. 注意点

講師プロフィール

弁護士法人 棚瀬法律事務所 弁護士・医学博士

たなせ しんじ
棚瀬 慎治氏

1998年司法試験合格。1999年4月司法研修所入所。2000年10月司法研修所卒業。都内法律事務所勤務。主に医療機関を中心とした法律問題にかかわる。2005年4月棚瀬法律事務所設立。第一東京弁護士会所属。2007年東京三弁護士会医療ADR仲裁人候補者。2009年東海大学法科大学院非常勤教員(医事法)。2022年順天堂大学大学院医学研究科博士課程終了。

【著作論文等】「病院未収金回収に向けての方策」執筆：月刊新医療No.399。DVD「病院未収金 回避・回収術の第一任者になる講座」：2010年(株)新社会システム総合研究所。DVD「実例に学ぶ患者クレーム対応術」：2009年(株)イーマ 他多数。特に、「医療機関の未収金回収」「医事紛争対策」「医療者の説明責任」「カルテ記載と紛争予防」「看護記録のあり方」等の演題で全国にて講演を多数行っている。