



# 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 ～

## プログラム内容

### 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、対応、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

左記プログラムは都合により変更になる場合があります。あらかじめご了承ください。

## 講師プロフィール

弁護士法人棚瀬法律事務所 副所長 弁護士 みわ しゅうへい **三輪 修平** 氏

2001年3月同志社大学法学部政治学科卒業。2001年4月NTTソフトウェア株式会社入社。2005年4月東京大学法科大学院入学。2005年5月NTTソフトウェア株式会社退社。

2008年3月東京大学法科大学院修了。2009年9月新司法試験合格。2009年11月司法研修所入所。2010年12月司法研修所卒業、棚瀬法律事務所入所。第一東京弁護士会所属。

【著作論文等】「Q & A 歯科医師・歯科医院の法律相談」分担執筆：2012年新日本法規出版、「医療訴訟判例データファイル」共編：2010年新日本法規出版 他。「医療機関の未収金回収」などをテーマに全国で講演を多数行っている。

※出張研修も承っております。表面のお申込先までお問い合わせ下さい。