

患者トラブルへの対応とリスク管理のポイント

～カスハラ対策義務化 実経験に基づく対処法～

— 講師 —

国家公務員共済組合連合会 東北公済病院 事務部長 北澤 将 氏

日 時 2025 年 9 月 1 8 日 (木) 午後 3 時～5 時
受講方法 ライブ配信／アーカイブ配信 (2 週間、何度でもご視聴可)

〔重点講義内容〕

病院にとって患者トラブルは通常運営を妨げる要因です。トラブルへの対応を誤れば、運営・財務・人材確保などで大きなダメージを被ります。

令和7年6月 11 日に労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律(令和7年法律第 63 号)が公布され、カスタマーハラスメントが事業主の義務となりました。

では病院におけるトラブルやカスタマーハラスメントとは具体的にどのようなもので、対策としてはどのようなものがあるのでしょうか？医療訴訟と院内暴力がまず想起されますが、実際は訴訟と院内暴力ではありません。多くは医療(特に結果)に対する不信や不満を背景にした執拗なクレームです。価値観が多様化した現代におけるトラブルへの対処について、実経験からの対応をお伝えします。

1. 病院トラブルの実際

- (1)医療訴訟・院内暴力は氷山の一角
- (2)今日のトラブルの特徴・背景と原因

2. トラブル対応のポイント

- (1)トラブル対応に何が必要か
- (2)対応者として
- (3)ケーススタディで見る実際のトラブル

3. 医療事故への対応と交渉

- (1)電子カルテ開示の留意点
- (2)解決へのステップ
- (3)交渉の原則と前提
- (4)医師賠償保険の特徴と留意点
- (5)おわりに「怖い・嫌だ」を乗り越える

4. 質疑応答

PROFILE 北澤 将(きたざわ しょう)氏

1990 年 虎の門病院 事務部入職 医事課配属／1996 年 外来管理課第一係長／2000 年 医事課保険係長／
2003 年 企画課長／2008 年 医事課長／2010 年 事務部次長／2017 年 虎の門病院「新病院委員会」副委員長／
2020 年 国家公務員共済組合連合会病院部経営指導第一課長／2023 年 同次長
2024 年 国家公務員共済組合連合会 東北公済病院事務部長／現在に至る

外部委員

日本病院会 診療報酬作業小委員会 委員／病院経営管理士会 理事

著 書

日本病院会 病院経営管理士通信教育『医事関連法規』テキスト 2021 年(以降毎年改訂)

『病院職員読本』改訂第 4 版共著(日本病院共済会)2019 年

『今日の患者トラブル、対応とリスク管理の心得』(経営書院)2015 年

『医療関連法の完全知識』2025 年度版 (医学通信社)共著

●受講料	各受講方法 1名につき 33,880円 (税込) 同一のお申込フォームよりお申込の場合、2人目以降 27,500円 (税込) ※ライブ配信受講者様で、アーカイブ配信もご希望の場合は追加料金 11,000円 (税込)で承ります。
●お申込方法	二次元バーコード、又は FAX にてお申し込み下さい。 折り返し受講証、請求書をメール(PDF)にてお送りいたします。 お申込み後、3営業日以内にお手元に届かない場合は必ずご一報下さい。 ※お客様のご都合でキャンセルされる場合は、「 開催1週間前まで 」にお申し出下さい。 その後のキャンセルは、お申し受けできませんのでご了承下さい。
●お支払方法	請求書を発行いたしますので、開催日までに銀行振込でお願いします。(遅れる場合はご相談下さい)

事前に、セミナー講師へのご期待、ご要望、ご質問をお受けしております。
可能な限り講義に盛り込んでいただきますので、お申し込み後、弊社からご連絡するメールにご返信ください。

■**ライブ配信について**
<1>Zoom にてライブ配信致します。
<2>お申込時にご登録いただいたメールアドレスへ視聴用 URL と ID・PASS を開催前日までに送り致しますので、開催日時に Zoom へご参加ください。

■**アーカイブ配信について**
<1>開催日より3～5営業日後を目安に Vimeo にて配信致します。
<2>お申込時にご登録いただいたメールアドレスへ収録動画配信のご用意ができ次第、視聴用 URL を送り致します。
<3>動画は配信日より2週間、何度でもご都合の良い時間にご視聴頂けます。

9月18日(木)		「患者トラブルへの対応とリスク管理」		申込日		月	日
貴会名							
所在地	〒 ○印をお付けください(ご自宅・お勤め先)						
いずれかの□に必ず✔をお入れ下さい。(アーカイブ配信の追加受講をご希望の場合は、2つ✔をお入れ下さい。)							
□ ライブ配信				□ アーカイブ配信			
フリカゝナ氏名				所属部署・役職			
TEL	() -			FAX	() -		
E-mail	ブロック体でのご記入をお願いいたします。						

※複数名様お申込の場合は下記にご記入をお願いいたします

いずれかの□に必ず✔をお入れ下さい。(アーカイブ配信の追加受講をご希望の場合は、2つ✔をお入れ下さい。)

□ ライブ配信				□ アーカイブ配信			
フリカゝナ氏名				所属部署・役職			
TEL	() -			FAX	() -		
E-mail	ブロック体でのご記入をお願いいたします。						

※「受講証」等の送付先が上記と異なる場合は下記にご記入下さい。

通信欄	
-----	--

●**E-mail アドレス登録受付 & ご紹介キャンペーン実施中[Amazon ギフト券(500円)を進呈いたします]**

□ セミナーへのお申込みではなく、メール配信登録のみの方は左記へ✔を入れて下さい。
※携帯アドレス、フリーメールアドレスは登録対象外となっております。
※メール配信登録をご希望の方をご紹介下さい！ご紹介いただいた方には Amazon ギフト券(500円)を進呈させていただきます。
※上記お申込フォームに、ご登録情報(貴社名・所在地・氏名・所属部署・役職・メールアドレス)をご記入下さい。

