

医療機関における最重要のコンプライアンス問題

ハラスメント対応実務

—セクハラ、パワハラ、悪質クレーム、ペイハラの違い—

—講師— 井上法律事務所 弁護士
医療法務弁護士グループ代表 井上 清成 氏

日 時 2025年11月15日(土) 午後1時～4時
受講方法 会場受講／ライブ配信／アーカイブ配信(2週間、何度でもご視聴可)
会 場 SSK セミナールーム 東京都港区西新橋2-6-2 ザイマックス西新橋ビル4F

〔重点講義内容〕

現在、悪質クレーム、セクハラ・パワハラとペイハラ(カスハラ)の問題は、医療機関にとって、最重要のコンプライアンス問題となっています。ただ、まだ医療界におけるその認識と対策の歴史は浅いところです。本セミナーでは、それらへの対処事例を通じ、法的観点を踏まえた現場対応の実践の仕方のポイントを解説いたします。

はじめに

(1)謝罪の技術的な難しさ—中居正広氏の「お詫び」とフジテレビの謝罪会見を例にとって

(2)セクハラ・パワハラとカスハラの構造分析

①フジテレビ問題とセクハラ

②フジテレビ問題とカスハラ

序論:クレーム対応とハラスメント対応の違い

1. クレームとカスタマーハラスメントの位置付け

2. クレーム対応とパワハラ対策の基本指針

(1)クレーム対応の基本—目標は医療機関自体を守ること—

(2)パワハラ対策の基本(カスハラにも援用)—目標は医療機関職員を守ること—

①安全配慮義務を前提とした手続的規制(措置義務の法制化)の議論

②厚生労働省カスタマーハラスメント対策リーフレット(抜粋)

◎カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

③東京都カスタマーハラスメント防止条例(令和6年10月4日制定)

3. クレーム用語とパワハラ用語

第1:パワーハラスメント対応を中心として

第2:カスタマーハラスメント対応を中心として

1. 序説

2. 顧客等からの著しい迷惑行為(カスハラ)の内容

3. カスタマーハラスメントの定義

4. 患者・家族等からの行為の具体例

5. 井上法律事務所での対応例

第3:質疑応答／名刺交換

PROFILE 井上 清成(いのうえ きよなり)氏

1981年 東京大学法学部卒／1986年 弁護士登録(東京弁護士会所属)／1989年 井上法律事務所開設

2010年 厚生労働省社会保障審議会医療保険部会専門委員(出産育児一時金問題)

2012年 厚生労働省指導監查处分改善のための健康保険法改正研究会を設立し、石川善一弁護士と共同代表

2021年 保険医指導監査対策協会会長(保険医指導監査対応認定弁護士選考委員会委員長)

病院顧問、病院代理人を務める傍ら、医療法務に関する講演会、個別病院の研修会、論文執筆などの活動に従事。

現在、月刊集中に「経営に活かす法律の知恵袋」を連載中。

著書に『病院法務セミナー・よくわかる医療訴訟』(マイナビ)、『暴言・暴力・ハラスメントから職員を守る段階的対応』(日本看護協会出版会)、『個別指導・適時調査の通知が届いた時にどうするか』(日本医事新報社)など。

●受講料	各受講方法 1名につき 33,660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) ※会場又は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、会場地図(会場受講のみ)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。 (セミナー会場にて受講される方は受講証画面を提示、もしくはプリントアウトしてご持参ください) ※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 を開催前日までにお送り致しますので、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 をお送り致します。
 <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。

11月15日(土)		「医療機関のハラスメント対応実務」		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。)						

☐ 会場受講		☐ ライブ配信		☐ アーカイブ配信	
フリカ'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。)

☐ 会場受講		☐ ライブ配信		☐ アーカイブ配信	
フリカ'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。
