

公開講座のご案内

全国に先駆けて**2025年4月東京都カスハラ条例**施行！

全国で年々増加している患者・ご家族からの**不当・悪質**なクレーム。
職員は疲弊し離職のきっかけにも。診療拒否はできる？職員を守るのは**法人の義務**です。

病院・介護 施設の 職員を守る

ペイシェント ハラスメント 対策セミナー

2040年問題、超人財不足の現場でこれ以上、
スタッフを**疲弊**させないために！

「ペイハラ対処法」プログラム内容

- | | | | |
|-------------|---------------|----------|----------------|
| 【1】カスハラとは | 【2】ペイハラ対処（職員） | ④不用意な対応 | 【3】ペイハラ対策（管理者） |
| ①通常クレームとの違い | ①ペイハラのきっかけ | ⑤返答のパターン | ①配慮義務 |
| ②クレームの要因 | ②初期対応 | ⑥見極め | ②スタッフへの影響 |
| | ③効果的な言葉 | ⑦ペイハラ抑止 | ③交渉の打ち切り |

「**地域連携の一環**」として、複数の近隣クリニックや調剤薬局スタッフも一緒に、
医師会、法人グループ主催などで開催されるケースも増えています

講師：秦野 美和 理事

笑顔溢れる人と組織を創るプロフェッショナル。

一般企業、医療機関・介護施設に向け、新人研修～役職・管理者向け上司力研修まで、**人材育成研修、人事制度構築、組織診断、各種サーベイ**の他、業界**初常駐型組織開発コンサルティング**「医療維新・組織の中から変革をサポート」する活動を実践中。

2025年3月30日（日） オンライン開催決定！！

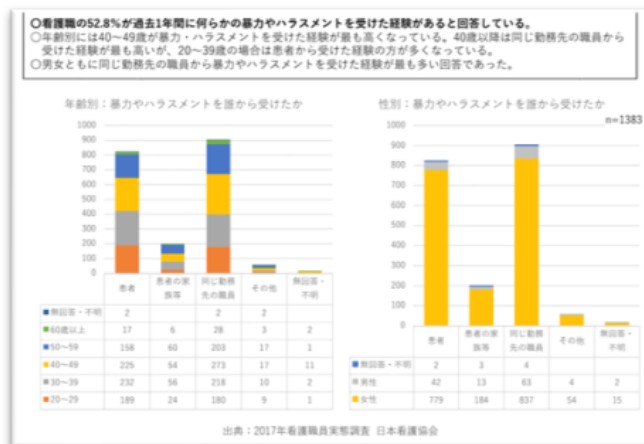
詳しくは裏面に ▶

不当・悪質なクレームは、スタッフに過度に**精神的ストレス**を感じさせるとともに、**通常の業務に支障が出る**ケースも見られるなど、**組織にとって金銭、時間、精神的苦痛など多大な損失**を招くことが想定されます。

厚生労働省が公表した令和3年度の「**過労死等の労災補償状況**」では、精神障害に関する事案の労災補償について、請求件数、支給決定件数ともに「**医療、福祉**」が**最も多くな**っています。日本看護協会が実施した「2017年看護職員実態調査」によりますと、過去1年間における**暴力・ハラスメント**を勤務先または訪問先等で受けた経験がある人について誰から受けたかについて訪ねたところ「**意に反する性的な言動**」「**身体的な攻撃**」は「**患者**」から**最も多かった**という結果が出ています。

2025年4月には、東京都**カスハラ条例**施行されます。国によるカスタマーハラスメント対策の推進や、全国多くの病院においても患者・家族等からの著しい迷惑行為の事例があったこと等を踏まえ、2024年10月に東京都で全国に先駆けてカスハラ条例が可決成立しました。一般企業では既に「カスハラ対応マニュアル」等も作成され、早期に対策が始まっています。医療福祉業界でも、ペイシエントハラスメントから病院職員等を守るために必要な事項を定めた「**ペイシエントハラスメント対策指針**」を策定する病院も年々増加しています。

一刻も早く、**病院職員の業務負担や精神的負担を軽減し、安心して働ける職場の実現**を図るとともに、診療すべき患者への対応に注力し、限られた医療資源の中で一人でも多くの患者へ医療サービスを提供することが喫緊の課題です。



ペイシエントハラスメント対策セミナー

開催日

2025年**3月30日**(日)

13:00～14:30

開催方法

オンライン

定員

100名

申込



左記QRコードから
お申込みください

<https://forms.gle/PN96GYbCTuVTv9kA8>

参加費

一般

5,000円

D-エグゼクティブクラブ会員

3,000円

日本医療維新コンサルタント協会会員

無料

お問合せ先

一般社団法人

日本医療維新コンサルタント協会

<https://jamrec.org>

H Pからお問合せいただけます →



講師
秦野美和 理事



一般社団法人 日本医療維新コンサルタント協会