

平成 31 年 1 月 22 日

各位

北海道病院協会
理事長 中村 博彦
全日本病院協会北海道支部
支部長 徳田 禎久
(印 章 省 略)

『患者・利用者はなぜ怒る クレーム・暴力の対応』研修会開催のお知らせ

北海道病院協会及び全日本病院協会北海道支部の運営につきましては、日ごろから特段のご高配を賜り、心からお礼申し上げます。

さて、近年、医療者に対する患者やその家族からの暴力・暴言、逸脱したクレームなどの問題が深刻化しておりますが、その対応が遅れると、診療が停滞するばかりでなく、その患者・家族の言動がエスカレートして他の患者も真似するようになり、医療者が萎縮し士気が低下。善良な患者も受診しなくなるという悪循環に陥る危険性もあります。

この度、警視庁OBで、慈恵医科大学において、永年にわたり患者からの悪質クレーム・暴力への対応などに当たられ、同大学退職後は、自らのご経験をもとに全国で講演活動を行っている横内 昭光 氏を講師にお迎えし、院内暴力の傾向や最近のクレーム等の対応を実技指導を交えてご講演いただくことといたしました。

つきましては、貴下職員の受講について、ご配慮いただきますようよろしくお願いいたします。

記

1. 名 称 『患者・利用者はなぜ怒る クレーム・暴力の対応』研修会
～警視庁OBが語る院内暴力対応の実態～
2. 講 師 学校法人慈恵医科大学 総務部渉外室名誉顧問
横内 昭光 氏
2. 開催日時 平成 3 1 年 2 月 1 6 日 (土) 13:30～16:00
3. 会 場 札幌サンプラザ (札幌市北区 2 4 条西 5 丁目)
4. 受 講 料 会 員 5,000 円 (税込み)
会 員 外 8,000 円 (税込み)
5. 受講定員 1 0 0 名
6. 申込方法 別紙「受講申込書」の必要事項をご記入のうえ、事務局宛て F A X
(011-231-9902) によりお申込ください。

《お問い合わせ先》 北海道病院協会 事務局 (担当 ; 小嶋、古屋)
〒060-0042 札幌市中央区大通西 6 丁目 6 北海道医師会館 6 階
電話 : 011-231-9900 FAX : 011-231-9902

警告 視庁OBが語る

患者・利用者は

なぜ**怒る** 

クレーム・暴力の対応

講師

横内 昭光氏

学校法人慈恵大学 総務部渉外室名誉顧問

略歴

新宿署刑事第一課長・本庁捜査一課管理官（殺人捜査担当）を務め2004年3月に定年退職。

同年4月 学校法人 慈恵大学の総務部渉外室に再就職。

室長・顧問として11年間勤務、患者からの悪質クレーム・暴力との対応、更には教職員からの相談ごとの対応にあたり2015年3月退職。（退職時 渉外室名誉顧問の称号を授与）

退職後は、これまでの警察・病院での経験、自らの患者での経験をもとに悪質クレーム対応方策について、全国で講演活動を行なっている。



日時 H31.2.16 **土** 13:30 ~ 16:00

先着
100名

会場 札幌サンプラザ 札幌市北区北24条西5丁目 ☎011-758-3111

会費 会員 5,000 円 非会員 8,000 円

主催 NPO 法人北海道病院協会・全日本病院協会北海道支部

事務局 北海道病院協会事務局（担当：小嶋・古屋） ☎060-0042 札幌市中央区大通西6丁目6-1 ☎011-231-9900

お申込み 別紙により FAX にてお申込願います。（申込締切 H31.2.13（水））

北海道病院協会事務局宛 **F A X 011-231-9902** (送信状不要)

『患者・利用者はなぜ怒る クレーム・暴力の対応』研修会

日時：平成31年2月16日(土) 13:30~16:00

会場：札幌サンプラザ(札幌市北区24条西5丁目)

受講申込書

- ① 会員施設職員 受講料 5,000円(税込み)
- ② 会員外 受講料 8,000円(税込み)

【注】研修会当日は、受付番号を付した本紙を受付にご提示のうえ、受講料をお支払いください。

- ③ 申し込み締切日 平成31年2月13日(水)

法人名		
医療機関名		
医療機関住所	〒	
電話	F A X	
参加者	所属部署	
	役職名・職種	
	ふりがな 氏名	

* 複数名ご参加の場合は、コピーをしてお申込ください。

申込日；平成31年 月 日

<事務局使用欄>

受講申込書を受理いたしました。受付番号_____

※受理後、受付番号を付した本紙をFAXにて返信します。お申込後5日経っても返信が届かない場合はご連絡ください。(事務局電話011-231-9900)

個人情報の取り扱いについて

受講申込書に含まれる個人情報は、受講者者一覧の作成、受講者への連絡など、本研修会運営のためのみ利用します。他の目的で利用することはありません。

北海道病院協会事務局宛 **F A X 011-231-9902**

● 札幌サンプラザ



- 札幌市営地下鉄 南北線「北 24 条駅」1 番出口より徒歩 3 分