

患者等からの様々なクレームや不当な要求に悩む

医療現場のクレーマー撃退法

医療機関の強い味方!!!

～法的クレーム処理&ケーススタディ99～

■ 深澤直之(弁護士) 著

● A5判 ● 520頁

● 定価 5,250円 (本体 5,000円+税)

ISBN978-4-8090-1277-8 C2036 ¥5000E

カリスマ民暴弁護士が、
モンスターペイシエントを斬る!

本書の特長 「クレームの概念とクレーム処理の基本」を解説した第Ⅰ部と「医療現場でのクレーム事例」の紹介と対応方法を解説した第Ⅱ部の二部構成

第Ⅰ部

- ◆ クレーム処理の基本を法的根拠に基づき分かりやすく解説。
- ◆ クレーム担当者が悩む「患者とクレーマーの境界線、見分け方」を25の行為類型を示して明瞭に解説。
- ◆ 「レッドカード、イエローカードの活用」など、実践的な内容も提言。
- ◆ クレーマーを生まないために不可欠な経営者等の役割についても言及。

第Ⅱ部

- ◆ 受付・会計時、診療時、入院中など医療機関の場面ごとの事例を設定し、弁護士ならではの明快な回答と解説を掲載。



著者プロフィール

深澤直之(ふかさわ なおゆき)

昭和49年司法修習修了、弁護士登録(第二東京弁護士会)。平成8～10年第二東京弁護士会民事介入暴力被害者救済センター運営委員会委員長、平成9～10年山一証券株式会社調査委員会委員、平成12～14年日本弁護士連合会民事介入暴力対策委員会委員長、平成22～23年日本相撲協会ガバナンス(統治能力)の整備に関する独立委員会委員などを歴任。現在は、日本弁護士連合会民事介入暴力対策委員会幹事、第二東京弁護士会民事介入暴力被害者救済センター運営委員会委員、プロ野球暴力団等排除対策協議会顧問弁護士、日本プロゴルフ協会監事など。

クレーム事例は悪質なものを中心に取り上げていますが、本書によって日常的なクレームにも迅速かつ適切に対応できるようになります。

こんな方々に オススメ!

- ✓ 医療・福祉・保健機関等のクレーム担当者をはじめ、経営者、医師、看護師、事務職員など全ての医療関係従事者
- ✓ 弁護士
- ✓ 警察、暴力追放運動推進センター等の職員

明るく働きやすい
医療現場の実現
のために頼りに
なる一冊!!

東京法令出版

もう悩まない! クレーマーには毅然とNO! の意思表示

目次 (抜粋)

第I部 クレームの概念とクレーム処理の基本

- 第1章 現代はクレーム社会
- 第2章 医療現場の法的問題の基礎
- 第3章 クレームの概念とその基本的対応
クレームを受けるときの注意事項／
限度を超えたらNO!+放っておく=「放
っておいて得をする」=「放っ得」／
法的クレーム処理
- 第4章 経営幹部等の役割・責任
- 第5章 反社会的勢力等による病院対象暴
力への対応

- 第6章 患者とクレーマーの境界線
クレーム整理と問題点の明確化に役立
つクレームの6パターンへの当てはめ
／患者等とクレーマーを見分ける術 (ク
レーマーの25の行為類型)／イエロー
カード、レッドカードの活用
- 第7章 弁護士、警察等外部機関との連携
と反社会的勢力への対応

第II部 医療現場でのクレーム事例

- 第1章 受付・会計に関するクレーム対応
(15事例)
- 第2章 診療時・診療後のクレーム対応
(21事例)

- 第3章 搬送中、受入れ時のクレーム対応
(7事例)
- 第4章 医療事故のクレーム対応
(4事例)
- 第5章 入院・リハビリ中のクレーム対応
(27事例)
- 第6章 退院後のクレーム対応
(4事例)
- 第7章 セクハラ等の対応
(3事例)
- 第8章 その他のクレーム対応
(14事例)
- 第9章 職場環境・教育等に関するQ&A
(4事例)

内容見本

医療関係従事者が対応に手慣れてしていると判断すれば、引き
ため取りやすい傾向があります。後者の方が、悪質ではないもの
感情のほとばしりからの行動ですから、感情が高じて執拗性を帯びてし
まった以上は、許さない、許されないなどとして、取りにくいものと
いえましょう。
そこで、ズバリ、次に掲げた行為が、クレーマーの特徴であり、その
ようなクレーマーが医療機関や医療関係従事者に対して主張・要求する
クレームが、悪質クレームなのだと、あえて断言します。

行為類型1 複数部署へのクレーム

**クレーマーの見極めに
絶大な威力を発揮!
25の行為類型を掲載!**

医療機関内で決められた担当部署やクレーム担当者に対してだけでなく、
いろいろな部署や医療関係従事者に対し、電話や訪問、面談の要
請、ファクシミリやメール・手紙などが送られてくる、訪問してくる。
……クレーム患者等としての自己主張を押し通し、自己の要求を満足
させるべく、又は自己の感情や気持ちが取まるまでの間、医療機関の組
織体としての仕組みや制度や各担当者の担当部署や役割などを無視し
て、専ら医療機関における混乱や困惑を招く行為です。
このような行為がなされますと、医療機関内においては、「担当部署
を越えて、担当部署の者の対応能力を問う」から部署

問題解決への近道。 99の事例を掲載

Case8 ■ 手続ミスの責任範囲

検査の予約において、予約オーダーミスがありました。そのため、
検査に来院したのですが検査を受ける時間が遅くなり、待ち時間が
延長になりました。その後患者から、手続のミスであるからと帰りの
タクシー代を請求されました。
病院の責任範囲はどこまであるのでしょうか。

Ans. 医療機関側の予約受付ミスがあったため、患者が検査を受ける
のに余計に時間がかかった。その損害賠償としてタクシー代金の請求を
受けたが医療機関の賠償責任はあるのか? という問いです。
医療機関のミスによって、患者の待ち時間が増えたという損害が生じ
ても、医療機関が帰りのタクシー代金を支払わなくていいでしょう。

解説 ■ 弁護士ならではの 明快な回答と解説

設問の場合、予約された日に患者が医療機関の受付に検査を受けるた
り来院したところ、予約された時間にミスがあり、そのミスは医療機
関側の責任によるミスであったと医療機関側が気付いたというもので
、検査開始の時間が遅れて、患者の待ち時間が延長したこと自体が損
害であり、余計に待たされた無駄な時間が患者が被

好評発売中



悪魔の呪文 「誠意を示せ!」

—悪質クレーマー撃退の50ポイント—

深澤直之 著

- 四六判 ● 240頁
- 定価1,260円(本体1,200円)
- ISBN978-4-8090-3125-0 C0034 ¥1200E

—カリスマ民暴弁護士による悪質クレーマー排除のバイブル—



CLINICAL SUPPORT BOOK

中村恵子(札幌市立大学副学長・看護学部長) 監修
三上剛人(吉田学園医療歯科専門学校救急救命学科副学科長) 編著

- ポケットサイズ(外寸:145mm×80mm)
- スパイラルリング製本
- 80頁 オールカラー
- 定価2,310円(本体2,200円)
- ISBN978-4-8090-3140-3 C3047 ¥2200E

根拠に基づく安全・確実な看護に必ず役立つポケット手帳!

東京法令出版 株式会社

☎060-0009 札幌市中央区北9条西18丁目35-87 ☎011(640)5182 FAX(640)5188
☎980-0012 仙台市青葉区錦町1丁目1-10 ☎022(216)5871 FAX(216)5884
☎462-0053 名古屋市北区光音寺町野方1918 ☎052(914)2251 FAX(914)2253
☎112-0002 東京都文京区小石川5丁目17-3 [代表]☎03(5803)3304 FAX03(5803)2560
☎380-8688 長野市南千歳町1005 [営業]☎026(224)5411 FAX026(224)5419

☎534-0024 大阪市都島区東野田町1丁目17-12 ☎06(6355)5226 FAX(6355)5227
☎730-0005 広島市中区西白鳥町11-9 ☎082(212)0888 FAX(212)0018
☎810-0011 福岡市中央区高砂2丁目13-22 ☎092(533)1588 FAX(533)1590
[編集]☎026(224)5412 FAX026(224)5439

お申込みは
こちらから

●インターネットでお申込み
http://www.tokyo-horei.co.jp/
(最新情報等もホームページをご覧ください。)

●お電話でお申込み
0120-338-272
(携帯電話からもお申込みできます。)

●FAXでお申込み
0120-338-923