

# 医療機関における 苦情・クレーム対応のポイント

日々の業務において、病院職員は患者やその家族からの様々な苦情やクレームに対応しています。

一般企業における「カスタマーハラスメント」と呼ばれるような、患者等の著しい迷惑行為は、職員に対して身体的・精神的に大きな負担を与えるとともに、他の患者の診療にも悪影響を及ぼします。

このセミナーでは、最近の傾向を踏まえた効果的な苦情・クレーム対応のポイントについて解説します。

## ポイント

- 苦情・クレーム対応の基本  
適切な対応のための基本的なアプローチを学びます。
- 著しい迷惑行為への対応  
効果的な対応策と、状況に応じた適切な対応方法を学びます。
- 組織としての対応の重要性  
組織全体での対応強化の重要性を理解し、取り組み方法を考えます。



期間限定  
無料配信!!

配信期間：2025年2月1日(土)～2025年2月28日(金)

## 配信方法

弊社YouTubeにて期間限定公開

## 講師

SOMPOLリスクマネジメント株式会社  
医療・介護コンサルティング部主任コンサルタント  
関根 公国氏

## お申込み方法

- 1 右のQRコードもしくは「自治体病院共済会」で検索頂き、弊社HP (<https://www.jichikyo.co.jp/>) よりお申込みください。
- 2 お申込み後、ご登録のメールアドレスに受付メールが即時自動送信されますので、ご確認をお願いします。  
※ メールアドレス入力誤りが多くなっております。ご注意ください。  
届かない場合は「@jichikyo.co.jp」の受信許可設定とご入力内容確認の上、再度お申込み下さい。
- 3 動画視聴用URLや資料ダウンロードURLについては後日配布となります。  
詳しくは②の受付メールにてご確認ください。

弊社HPへ▶▶  
What's New  
よりお申込み  
ください



本セミナーへのご参加は(公社)全国自治体病院協議会の会員病院様に限定させて頂いております。本セミナーは事前収録したものを配信致します(セミナー時間：40分程度)。複数名のご視聴も可能ですが、申込時の備考に大体の予定人数のご記載をお願いします。お申込み時の個人情報は、個人情報保護法に準拠してお取り扱い致します。

## お問い合わせ先

株式会社 自治体病院共済会 保険部

TEL：03-3263-3397 E-mail：jichihoken-kensyu@jichikyo.co.jp