

# 弁護士が教える！医療・介護現場の クレーム対応・風評被害対策

2018年11月10日開催

SNSや口コミサイトの情報が医療機関や介護施設の印象や集患に大きく影響する時代。風評被害対策や、悪評を未然にふせぐためのクレーム対応は万全ですか。患者さんからのクレームだけでなく、退職者によるネット上の書き込みなどに悩まされる医療機関・施設も少なくありません。  
今回の研究会では、クレームの予防対策から特殊なクレームに対する対応法、さらにネット上での書き込みの削除の手続き、損害賠償請求までの流れなど、もしもに備えるためのポイントも解説します。

## 講師のご紹介

弁護士 牛見和博・うしみかずひろ  
(中小企業診断士・税理士・医療経営士3級)

1981年生まれ山口県出身。  
神戸大学法学部を2004年に卒業。同年司法試験合格、2006年に弁護士登録。大阪の法律事務所に所属し、上場企業や中小企業に関する法人向けの業務を中心に経験を積む。13年4月、故郷である山口県に牛見総合法律事務所を開設。15年法人化。  
中小企業診断士(13年登録)、税理士(16年登録)の資格も有し、法人向けの経営コンサルティングなども行う。

## 11月10日の内容

- ①クレーム対応の基本  
謝罪の方法／事実関係の確認／解決策の提示 など
- ②特殊なクレームに対する対応  
記録の残し方／対応者の選定 など
- ③クレームの予防対策  
事前説明の方法／合意の取り付け方 など
- ④風評被害対策  
書き込みの削除／書き込み者の特定／損害賠償請求

【主催】 日本介護福祉経営人材教育協会中国支部  
・日本医療経営実践協会中国支部

【会場】 山口県教育会館 3階 会議室 I  
(山口市大手町2-18) 美術館前バス停から徒歩3分

【時間】 14時～16時

【定員】 20名(事前申込が必要です)

【受講料】 協会会員:2,000円(税込)  
非会員:3,000円(税込)

【問合せ】 日本医療企画九州支社 TEL:092-418-2828 担当:上津原

**施設長、事務系職員、  
介護施設経営者 必聴！**

**医療経営士以外の方でも、  
どなたでも参加可能です**

フリガナ		フリガナ		フリガナ	
お名前		勤務先			
〒		ご自宅		お勤め先	
TEL		FAX			
部署	役職	参加人数	協会認定番号		

※お申込みの際に取得したお名前、お電話番号等の個人情報については、第三者への開示は一切致しません。

お申し込みはご記入後、  
この用紙をFAXしてください。

FAX. 092-418-2821

