

クレーマー対応と労働問題に精通する島田弁護士が伝授
疲弊する医療現場を復活させる人材戦略
～問題職員とカスハラへの実効的解決策～

—講師—

島田法律事務所 代表弁護士 島田 直行 氏

日時 2025年1月16日(木) 午後1時～3時
受講方法 ライブ配信／アーカイブ配信(2週間、何度でもご視聴可)

[重点講義内容]

問題職員とクレーマーへの気遣いで疲弊した医療現場を目にすることがあります。これでは「ひとを救う」という本来の医療の目的を達成することができません。スタッフは、ひとの問題にうんざりして離職していきます。人手不足の現場にとってさらなる負担増となります。我々は悪循環を断ち切るために動き出す必要があります。

今回のセミナーでは、「現場は危機的状況にある」という現実にとって問題職員とカスハラへの現実的な対策についてお伝えします。空理空論ではなく、実際に解決した方法をベースにしています。

あるべき医療機関の役割を取り戻すためにぜひご参加ください。

1. 医療機関の抱える「ひとの問題」
圧倒的な人手不足／問題職員による職場の分裂／カスハラによる職員の疲弊
2. 医療機関の呪縛
医師としての責任／患者としての配慮／世間体
3. 問題職員への対策
医療機関における特徴／解決に向けた指針／退職の提案
4. カスハラへの対策
医療機関における特徴／解決に向けた指針／具体的な対策
5. ひとの問題を解決する人材戦略
内部的に「ひとの問題」を統括する人材を育成
「ひとの問題」はトップが率先して指示／問題になる前に専門家に相談する体制
6. 質疑応答

PROFILE 島田 直行(しまだ なおゆき)氏

島田法律事務所代表弁護士(山口県弁護士会所属)。京都大学法学部卒。
経営者、医師をあらゆる方向から支援することをテーマに独自のリーガルサービスを提供。
労働事件、悪質クレーマー対応及び相続を含めた事業承継をメインに、経営者らのあらゆる悩みに耳を傾ける。
これまでに事業者側の代理人として対応した労働事件は200件を超える。またサービス業から病院までさまざまな業種の100名を超える悪質なクレーマーに事業者の代理人として対処。
顧問先はサービス業から医療法人まで多岐にわたる。
著書に、『院長、クレーマー&問題職員で悩んでいませんか?』(日本法令)『社長、辞めた社員から内容証明が届いています』『社長、クレーマーから「誠意を見せろ」と電話がきています』『社長、その事業承継のプランでは、会社がつぶれます』他多数。

