全日病発 198 号
2026年 10 月 14 日

会員各位

公益社団法人 全日本病院協会
会 長 神 野 正 博
医業経営・税制委員会
委員長 須 田 雅 人

2026年度 ペイシェントハラスメントと院内暴力に関する研修会の開催について

平素は会務運営にあたり格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

2026 年 10 月 1 日、カスタマーハラスメントへの対策が、規模を問わず全ての病院に求められる法的義務となります。本講義では、医療現場のペイシェントハラスメント・院内暴力をめぐる問題について、「どこからがハラスメントに当たるのか」という線引きから、応招義務との関係、職員を守るために病院に求められる対応まで、実際の事例や裁判例を用いながら、使用者側の人事労務を専門とする弁護士が実践的に解説します。

また、院内警察経験者より、実際にペイハラや暴言・暴力があった時の対応について解説いたします。

皆様の積極的なご参加を、心よりお待ち申し上げております。

記

1. 日　　時 ： 2026年 11 月 24 日(火) 13:30～16:30

2. 開催方法 ： 当日配信とアーカイブ配信のハイブリッド形式

3. 対 象 者 ： 医療機関の管理者もしくは患者対応を行う実務者

4. 定　　員 ： 当日オンライン参加+アーカイブ配信 ➔ 20 名 / アーカイブ配信 ➔ 50 名

※先着順にて受付いたしますが、多くの病院が参加できるよう、お申込者が多い施設には調整をお願いする場合がございます。

5. 参 加 費 ： 当日オンライン参加+アーカイブ配信(当日は Zoom を使用します)

➔ 会 員 6,600 円(本体価格:6,000 円)
非会員 7,700 円(本体価格:7,000 円)

アーカイブ配信(当日の映像を後日視聴する方法です)

➔ 会 員 5,500 円(本体価格:5,000 円)
非会員 6,600 円(本体価格:6,000 円)

※会員病院については、下記 URL をご確認ください。
≪正会員検索ページ≫ https://onl.la/igzd7Sp

6. 申込方法 ： 下記のお申し込みフォームの URL または QR コードよりお申込みください。

お申込みフォームはこちら➔ ≪https://forms.gle/xm4JoB8So1ZuEcEb6≫

お申込み

7. 締　切 ： **2026年11月13日(金)**（定員に達し次第、締切となります。）

8. 研修プログラム（予定）

時間	プログラム	講師	所要時間
13:30−13:35	■開会挨拶	全日本病院協会 医業経営・税制委員会 委員長　須田　雅人	5 分
13:35−15:05	■講義：聞ける・聞きたい、カスハラ対応実務 Q&A ～応招義務との線引きから警告文書・法的措置まで～	杜若経営法律事務所 弁護士 佐藤　浩樹	90 分
15:05−15:20	休　憩		15 分
15:20−16:20	■講義：患者は、なぜ怒る？ ～クレーム・暴力への対応～	元警視庁捜査一課　管理官 横内　昭光	60 分
16:20−16:25	■アンケート・事務連絡	全日本病院協会　事務局	5 分
16:25−16:30	■閉会挨拶	全日本病院協会 医業経営・税制委員会 委員長　須田　雅人	5 分

※内容は変更になる場合がございます。

9. 講義項目 ※内容は変更になる場合がございます

・カスハラ（ペイハラ）とは何か　― 対策義務化で病院の何が変わるのか
・どこからがペイハラに当たるのか ― 事例で学ぶ、正当なクレーム・苦情との線引き
・院内暴力にどう向き合うか　― 裁判例に見る、職員を守る病院の責務と加害者に問える責任
・応招義務との関係　― 裁判例は「診療拒否」をどう判断してきたか
・施行にあたり病院が準備しておきたいこと
・院内暴力、ペイハラが発生した時の対処法

10. 配布資料

講演スライドのほか、病院向けカスハラ対応体制チェックリスト、院内掲示・ホームページ掲載用の基本方針文例等の実務資料をご提供いたします。

11. そ の 他

○入金後の参加費の返金はいたしません。入金後キャンセルの場合は資料の送付をもってかえさせていただきます。
○いただいた情報は、研修会の運営だけでなく、当協会の運営活動等にも使用させていただきます。予めご了承ください。