

緊急
告知

学研メディカルサポート

オンライン 教育講演

看護部長様、副看護部長様、教育責任者様

参加費
無料

スタッフを守る カスタマーハラスメント対応 ～管理者に求められる対応とメンタルケア～

お申し込み受付期間

2026年 **10月1日(木)** ～ 2027年 **1月12日(火)**

配信期間 (期間中オンデマンドでご覧いただけます)

視聴方法・講義時間 (予定)

2026年 **11月2日(月)** ～ 2027年 **1月12日(火)**

オンライン配信 (約60分)

●講師紹介

三浦 あかね (みうら あかね)
看護師/医療経営士3級/医療メディエーター



略
歴

公立病院勤務時、接遇委員会の立ち上げや委員長を歴任。都内の専門病院にて看護部長を務め、総合クリニックでの健診センター立ち上げ責任者を経て、2016年より医療機関をサポートする企業にて看護部長として全国の医療機関へ向けて、医師の業務負担軽減や現場の課題解決の支援を行う。医療従事者向け教育研修部門の立ち上げと研修講師を担当。現在は独立し「現場目線」の研修を提供。医療・介護施設向けのマネジメント研修やハラスメント対策研修のほか、医療法人の経営企画室サポートなど、経営と現場をつなぐ実践的な支援を行っている。

●講演内容

医療現場におけるカスタマーハラスメントは、単なる患者対応の問題ではなく、職員の安全確保、離職防止、組織の心理的安全性にかかわる重要な経営課題となっています。

本講演では、医療機関特有のカスハラ発生要因をふまえ、管理者が果たすべき役割について解説します。患者・家族の背景にある不安や葛藤を理解しながらも、理不尽な要求や暴力から職員を守るための適切な境界設定、発生時の初期対応、組織的なエスカレーション体制、被害を受けた職員へのメンタルケアについて、現場経験をもとに具体的に紹介します。管理者が「クレーム対応者」ではなく「スタッフを守る盾」として機能するための実践的な視点を身につけていきましょう。

●お申し込み方法

- ①「学研メディカルサポート」のウェブページ上部「お知らせ」>「イベント」もしくは本案内下の二次元バーコードにアクセス
- ②「イベント」一覧ページから本講演を選び「**お申し込み**」をクリック

お申し込みはこちら



- ③ 入力フォームに必要事項を記載、「**送信**」をクリック
- ④ 入力いただいたメールアドレスに申し込み完了メールが届き、視聴用URLについてご案内いたします
- ⑤ 配信期間中に視聴用URLをクリックすると視聴が可能です

詳しくはウェブページをご参照ください



講演会・セミナー・イベントのウェブページ: <https://gakken-meds.jp/post/category/event/>

