

平成 31 年 3 月 5 日
[F A X 一斉送信]

各医療機関の長

宮崎県医師協同組合
理事長 河野 雅行
(公印省略)

「医療メディエーター養成研修会・導入編」開催案内

時下 ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。組合事業につきましては、平素から並々ならぬご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

宮崎県医師協同組合は、宮崎県医師会と協力し、患者・家族と医療機関職員の間で生じた様々な問題等について、対話を通じて協動的かつ柔軟に解決していこうとする「医療コンフリクト・マネジメント」の考え方を基に、医療メディエーターを各医療機関に 1 人以上設置することを目標として普及活動に取り組んでおります。平成 27 年度からの 4 年間で約 230 名の医療メディエーターの認定資格者を養成いたしております。

今年度も、下記のとおり、導入編研修会を開催いたしますので、医師・看護師・事務職の他、院内での紛争対応・苦情窓口等を担当している医療安全担当者等に広く受講者を募集いたしますので、別紙申込書により申し込みいただきますようご案内いたします。

また、導入編受講後に基礎編も受講することにより、医療メディエーターの認定資格並びに厚労省の医療対話推進者としての診療報酬を得る(患者サポート体制充実加算)20 時間の研修として認定されることになっております。

なお、今年度の基礎編研修会(土日祝等の 9:00~17:30 の 2 日間で 16 時間、定員 30 名での 3 人一組によるロールプレイ)につきましては、第 1 回目を 8 月 10 日(土)・11(日)の 2 日間、第 2 回目を 9 月 22 日(日)・23(月祝)の 2 日間、受講料 5,000 円で実施いたします。基礎編受講につきましては、後日、別途ご案内いたします。

記

と き 平成 31 年 4 月 21 日(日)13:00~17:00

ところ 宮崎県医師会館 2 階研修室 [宮崎市和知川原 1 丁目 101]

・定員 200 名(先着順)

・受講料 1,000 円

内 容 「医療コンフリクトマネジメント・医療メディエーションの理論と技法」

講 師 早稲田大学大学院法務研究科教授、日本医療メディエーター協会専務理事

和田 仁孝 先生

医療メディエーターとは

Q.医療メディエーターとは何でしょうか？

意見が対立している人々の対話を促進し、当事者自身の手で関係を改善する手助けをすることをメディエーションと言います。医療メディエーターとは、医療者-患者間に問題が生じた際に、メディエーションを行う人のことです。事故が起きたり、患者さんからクレームが来たりした際の対応モデルの一つとして考えることができます。

医療メディエーターは、医師と患者が直接話す場を整え、両者の対話がスムーズにいくよう、第三者の位置から会話を制御する役割を担います。自分の意見を言ったり、話の内容を評価したり、何か積極的に提案したりもしません。医療メディエーターの一番の役割は、両者にいろいろと質問をすることで、本人たちに話をさせることなのです。「医師や患者はお互いに何を知りたいのか」、「本当はどういう思いなのか」といったことは、初めは表面的な対立に隠されてしまい、よく見えません。そういった初めは見えない心の深い部分を引き出すように質問をしていきます。そうすることで、自分の言葉で相手に直接話をしてもらって、お互いに「そういう気持ちだったのか」という気付きを得るチャンスを作るわけなのです。

Q.なぜ医療においてメディエーションが重要なのでしょうか？

医療紛争の特徴として、感情的対立の占める部分が非常に大きいことが挙げられます。一見、患者さんが医療者に具体的な行為を求めているようでも、実は感情的な部分が大きいのです。逆に言えば、感情的対立の解消が、医療紛争を解決に導いてくれる場合が多くあるということです。また、医療メディエーターはお金の問題は弁護士に任せますが、明らかに賠償が必要な場合に、最初にメディエーターを介してきちんと患者さんに対応しておけば、患者さんが求める賠償額は妥当なものとなるはずなのです。

Q.メディエーションにおいて大切なことは何でしょうか？

常に柔軟であることです。メディエーションの過程で、より効果的な質問をするために、両者の思いを推測します。しかし、そうして推測した内容というのは、常に間違っている可能性がある仮のものであることを忘れてはいけません。人の気持ちを推測するわけですから、そもそも答えを決めるものではないのです。またもう一つ、医師・患者どちらか一方ではなく、両方の味方となり、分け隔てなくケアするという気持ちも大事なのです。たとえば、空間づくり一つとっても、メディエーターは、医師と患者から、等距離に座ります。両者への距離が少し違うだけで、心理的距離も変わるようですので、空間的にも分け隔てないようにしています。

Q.問題が起きる前から、メディエーションを活用する方法はないのでしょうか？

日常診療においても、医師と患者のコミュニケーションに齟齬が生じます。ですから、インフォームド・コンセントの場にメディエーターを導入している病院があったり、またある病院では、癌告知などを伝える際に立ち会ってもらったりすることがあります。アメリカでは、ターミナルケアの現場で、最期をどのように迎えるか、医師・患者・家族間で意見が食い違う場合などにもメディエーターが対話の手助けをします。また、医師がメディエーションを知っていれば、頭の中にメディエーターの視点を持ち、自分の診療を客観視でき、患者さんの言葉の背景を考えられるようにできます。このように患者さんと1対1の現場でも頭の中にメディエーターの視点を持つことをセルフメディエーションと言います。

宮崎県医師協同組合・FAX番号 0985-23-9179

※ 複数名申し込みされる際は、コピーしてお使いください。

医療メディエーター養成研修会・導入編 受講申込書

[締め切り；4月15日]

(定員に達し次第、締め切ります)

と き 平成31年4月21日(日) 13:00～

ところ 宮崎県医師会館 2階研修室

ふり がな
氏 名

医療機関名

所属部署

職種

連絡先住所

電話番号

FAX

受講申込書送付先

〒880-0023 宮崎市和知川原1丁目101 宮崎県医師協同組合

担当；小川 E-mail:mogawa-staff@miyazaki.med.or.jp

TEL 0985-23-9100 FAX 0985-23-9179