

医療機関向け 研修提供サービス のご案内

東京海上日動メディカルサービス株式会社
【2018.01】

◆集合型研修メニュー

研修 メニュー	タイトル	対象	P
リスクマネジメントの基礎	I -1) 全職員が知っておきたい医療安全の基礎知識 ～インシデント報告から始める事故防止～	全職員	3
	I -2) みんなの医療安全 ～職種、立場を超えて安全チームの一員に～	医療補助者 委託職員	3
	I -3) 医療現場における個人情報の取り扱い	全職員	4
ヒューマンエラー	II -1) ヒューマンエラーの理解	全職員	4
	II -2) 5 Sでエラーの起きにくい職場を作ろう	全職員	5
コミュニケーション	III -1) 安全を守るために職員間のコミュニケーション	全職員	5
	III -2) ワークで学ぼう！みんなのS B A R ～報告・連絡のためのコミュニケーションスキル～	全職員	6
	III -3) 患者・家族との良い関係を築く コミュニケーション	全職員	6
職場環境の整備	IV) K Y Tでリスク感性を高めよう	全職員	7
患者参加	V) 患者さんと共にすすめる医療安全	全職員	7
院内暴力	VI) 警視庁OBが語る 院内暴力対応の実際	全職員	8
職場環境の整備	VII -1) メンタルヘルス ～ラインケア～	管理職	8
	VII -2) メンタルヘルス ～セルフケア～	全職員	9
事例	VIII) 医師が語る 事例から学ぶリスクマネジメント	全職員	9

- ・上記研修メニュー以外の研修（事例分析、リスクマネージャー養成）につきましては、別途ご相談ください。
- ・メンタルヘルス研修（VII-1、VII-2）は当社健康プロモーション事業部EAP室の臨床心理士が担当いたします。
- ・I～VI と VII～VIII では料金が異なります。

I – 1) 全職員が知っておきたい医療安全の基礎知識 ～インシデント報告から始める事故防止～

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 医療安全の基本的な考え方、インシデント報告の重要性などを再確認していただくことによって、皆様の日頃の活動を見直す機会にしていただけます。
- ◆主な内容
 - ・ 医療安全の歴史、最近の医療安全の動向
 - ・ 医療機関、医療者が問われる法的責任
 - ・ リスクマネジメントプロセスの考え方
 - ・ インシデント報告の重要性

I – 2) みんなの医療安全 ～職種、立場を超えて安全チームの一員に～

- ◆対象者 医療補助者、委託職員など医療職以外の職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 医療専門職だけでなく、補助スタッフや委託職員を含むすべての職員が、医療安全の基礎知識と安全を優先する姿勢を持つことが重要です。病院で働くすべての皆さんに、チームの一員として安全への理解を深めていただくために、リスクマネジメントの基本となる考え方を分かりやすく解説します。
- ◆主な内容
 - ・ 医療安全とは
 - ・ インシデント報告の意義
 - ・ 環境整備とルール遵守の重要性
 - ・ 安全のためのコミュニケーション

I – 3) 医療現場における個人情報の取り扱い

◆対象者 全職員

◆所要時間 60分

◆概要 医療現場での個人情報の取扱いについて、具体的な対応方法を解説します。安全な医療の提供に必要な情報を有効活用するためには、個人情報保護法を正しく理解し、適切な管理をすることが重要です。個人情報のSNS等における取扱いの注意点などをわかりやすく解説します。

◆主な内容

- ・ 個人情報保護法を理解する
- ・ 個人情報をめぐる様々な報道
- ・ 個人情報の適切な取扱いのための対策

II – 1) ヒューマンエラーの理解

◆対象者 全職員

◆所要時間 60分
(具体的な事例について、グループワークを織り込む場合は90分となります。)

◆概要 人はどのようにエラーを起こすのか、エラーがどのように事故につながるのかを解説します。エラーの種類に応じた防止策やモノ、環境整備の視点、体系的な対策立案の考え方を理解していただきます。

◆主な内容

- ・ エラーの理解
- ・ モノ、環境の整備の重要性
- ・ 体系的な事故防止対策の考え方

II – 2) 5 Sでエラーの起きにくい職場を作ろう

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 医療現場のエラー防止のための5S（整理・整頓・清潔・清掃・習慣化(しつけ)）の考え方について解説します。モノの取り違えによる事故事例などを通して、5Sの実践の必要性を理解していただきます。
- ◆主な内容
 - ・ モノ、環境に誘発されるヒューマンエラーの特性
 - ・ 事例から考える5Sの重要性
 - ・ 5Sによる環境整備の進め方

III – 1) 安全を守るための職員間のコミュニケーション

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 職員間のコミュニケーションエラーによる医療事故がどのように発生するのか、どうしたら防げるのかを具体的な事例をあげながら解説します。また、疑問が生じたときに、立場を超えて間違いを指摘しあうためのコミュニケーションの考え方やスキルを紹介します。
- ◆主な内容
 - ・ メンタルモデル共有の重要性
 - ・ コミュニケーションの失敗と医療事故
 - ・ コミュニケーションエラーを防ぐために
 - ・ エラー回復を促進させるための考え方とスキル

III - 2) ワークで学ぼう！みんなのS B A R ～報告・連絡のためのコミュニケーションスキル～

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分～75分
- ◆概要 医療現場で、状況を確実に伝えるために必要なコミュニケーションスキル（S B A R：エスバー）についてワークを通して理解していただきます。
- ◆主な内容
 - S B A Rを用いて報告・連絡を行う意義や方法の解説
 - 具体的な伝達場面の例を用いて台詞の作成（グループワーク）
 - スキルを活用するための留意点

III - 3) 患者・家族との良い関係を築く コミュニケーション

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 患者・家族とのコミュニケーションでは、何に注意し、どのように対応したらよいかを、具体的な事例で解説します。
- ◆主な内容
 - 医療現場のコミュニケーションの特徴
 - 情報の送り手と受け手のメンタルモデルの違い
 - 日常の診察場面における言語・非言語コミュニケーションの重要性
 - 情報を正しく伝える工夫

IV) K Y Tでリスク感性を高めよう

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 90分
- ◆概要 現場の一人一人のリスク感性を高めるための危険予知トレーニング（K Y T）の考え方と方法について解説します。K Y Tシートを用いたワークを通して、各部署でトレーニングを行なうためのポイントも学ぶことができます。
- ◆主な内容
 - ・ リスクへの気づきの重要性
 - ・ K Y Tの基礎4ラウンド法の進め方
 - ・ K Y Tシートを用いた基礎4ラウンド法の実習
(グループワーク)

V) 患者さんと共にすすめる医療安全

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 患者参加による事故防止を院内で浸透させるために、その重要性について解説します。職員が納得して、患者・家族と共に医療安全をすすめていくための動機づけになります。
(※ III - 3) 患者・家族との良い関係を築くコミュニケーション後の研修としておすすめします。
- ◆主な内容
 - ・ 事故防止に患者参加がなぜ必要か
 - ・ 患者参加を促進するためのポイント
 - ・ 安全のための患者参加のさまざまな取組みの紹介

VI) 警視庁O Bが語る 院内暴力対応の実際

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 90分（時間に制約がある場合は、ご相談ください。）
- ◆概要 当社顧問が、大学病院の渉外室担当の経験をもとに、事例をまじえながら、暴力を振るう患者への職員の対応や病院としての取組みについて、具体的に解説します。
- ◆主な内容
 - ・ 病院における暴力の実際
 - ・ 患者が怒る理由と、クレームに対する具体的な対応方法
 - ・ 警察との連携
 - ・ 離脱術訓練

VII-1) メンタルヘルス ~ラインケア~

- ◆対象者 管理職、リーダー職
- ◆所要時間 120分
- ◆概要 職場でのメンタルヘルスの重要性や、安全配慮義務などの雇用主の責任について理解し、管理職の役割や、メンタルヘルス面の不調が疑われる職員への対応上のポイントについて、実際、産業医療に従事している臨床心理士が解説いたします。
- ◆主な内容
 - ・ メンタルヘルス対策の重要性
 - ・ うつ病の基礎知識
 - ・ ラインケアの基本
～気づく・聞く・つなげる～

VII-2) メンタルヘルス ~セルフケア~

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 120分
- ◆概要 私たちが生活する中で体験する、様々なストレスについての基礎知識やストレスへの対処法の基本を理解していただきます。同時に代表的なメンタルヘルス不調とされる「うつ病」について、実際、産業医療に従事している臨床心理士が解説いたします。
- ◆主な内容
 - ・ ストレスとは
 - ・ ストレス対処法について
 - ・ うつ病の基礎知識

VIII) 医師が語る 事例から学ぶリスクマネジメント

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 医療事故の賠償査定に携わる医師が、様々な事例を用いて医療安全について解説します。
(医師を対象とする研修におすすめです。)
- ◆主な内容
 - ・ 医療事故訴訟の現状
 - ・ 医療事故の発生状況
 - ・ 実際の事故事例を用いた解説

研修料金について

研修料金は、「講演料+交通費・宿泊費（実費）」です。

【講演料】 1講座 12万円（税別）

「メンタルヘルス」及び「事例から学ぶリスクマネジメント」については1講座15万円（税別）です。

※研修内容等のご要望については、別途企画料が発生する場合があります。詳細につきましては、メールにてお問合せください。

※交通費は、当社の本社所在地を起点といたします。

※お申込の際は、MRM室ホームページに掲載しております研修申込書をダウンロードしてご利用ください。

お問合せ、研修申込書送付先メールアドレス
request-mrm@tokio-mednet.co.jp

弊社HSP®にご入会いただきますと研修料金の割引がございます。詳しくはMRM室ホームページ

<http://tms.mrmhsp.net/>をご覧ください。

メディカルリスクマネジメント室スタッフ

- 山本貴章（医療本部第三医療部長、医師、医学博士）
- 北川明人（MRM室長、米国、英国看護師）
- 内藤清美（MRM室担当部長、薬剤師）
- 松浦知子（MRM室担当課長、保健学修士）
- 山内桂子（主席研究員、医療社会心理学、
医療経営・管理学修士）
- 恩田清美（上席研究員、看護師、看護学修士、医療政策学修士）
- 青木孝子（主任研究員、看護師）
- 本山和子（主任研究員、看護師）
- 玉利英子（主任研究員、看護師）
- 角田佐和子（事務担当）

【顧問】

- 鹿内清三（元厚生省医務局訟務専門官）
- 瀧澤秀俊（弁護士、東京弁護士会所属）
- 横内昭光（元警視庁捜査一課管理官）

※ご記入いただいた個人情報は、研修に関するご連絡と希望された資料の送付のみに使用させていただきます。

東京海上日動メディカルサービス株式会社

1987年の創立以来、医師等の医療専門職を擁し、医療健康分野で事業展開をしてまいりました。当社は、トータルヘルスケアコンサルティング企業として、社会の環境変化やお客様のニーズに応じた新たな事業領域や高品質な商品サービス開発にチャレンジしています。

メディカルリスクマネジメント室（MRM室） <http://tms.mrmhsp.net/>

〒107-0052

東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館4階

電話 03(6704)4005 ダイヤルイン

平日 9時～17時(12-13時を除く) ※土・日・祝日を除く

