

# 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

【2019.01】

# ◆ 集合型研修メニュー

研修メニュー	タイトル	P
リスクマネジメントの基礎	① いま、あらためて考える医療安全	3
	② インシデント報告からはじめる事故防止	3
個人情報	③ 医療現場における個人情報の取り扱い	4
ヒューマンエラー	④ ヒューマンエラーの理解	4
	⑤ ヒューマンエラーの理解に基づく対策立案 ～広い視点で考える事故防止～	5
	⑥ エラー防止の実践～5S・KYTを活用して～	5
コミュニケーション	⑦ 安全を守るための職員間のコミュニケーション	6
	⑧ 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～	6
	⑨ 患者・家族との良い関係を築く コミュニケーション	7
患者参加	⑩ 患者参加による医療安全のすすめ方	7

院内暴力	⑪ 警察OBが語る 院内クレーム・暴力対応の実際	8
勤務環境の整備	⑫ メンタルヘルス ～ラインケア～ (管理職対象)	8
	⑬ メンタルヘルス ～セルフケア～	9
	⑭ ハラスメント研修	9
事例	⑮ 医師が語る 事例から学ぶリスクマネジメント	10

・メンタルヘルス、ハラスメント研修（⑫、⑬、⑭）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。

・①～⑩ と ⑪～⑮ では料金が異なります。

## ① いま、あらためて考える医療安全

- ◆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、なぜ医療安全対策が行われているか、医療安全の歴史を通して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させていただきます。
- ◆主な内容
  - ・ 医療安全の基本
  - ・ 医療安全の歴史
  - ・ 医療機関、医療者が問われる法的責任
  - ・ 最近の医療安全の動向

ミニテスト  
項目提供可

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## ② インシデント報告からはじめる事故防止

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 リスクマネジメントにおける「リスク把握」の重要性と、インシデント報告が医療安全に果たす幅広い役割について解説します。また、病院におけるインシデント報告の活用方法について分かりやすく解説します。
- ◆主な内容
  - ・ リスクマネジメントプロセス
  - ・ インシデント報告の意義
  - ・ インシデント報告の活用

ミニテスト  
項目提供可

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### 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

ミニテスト  
項目提供可

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### ④ ヒューマンエラーの理解

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆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、環境整備の視点について整理します。
- ◆主な内容
  - ・ エラーについて考える
  - ・ モノ・環境を考える
  - ・ 事故防止の考え方

ミニテスト  
項目提供可

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## ⑤ ヒューマンエラーの理解に基づく対策立案 ～広い視点で考える事故防止～

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 「やめる・なくす」から「備える」まで、幅広い視点での事故防止対策を立案する考え方を解説します。モデル事例を用いて「体系的エラー防止対策11段階」を展開し、参加者にもワークシートに記入することでポイントとなる点を体験していただきます。

- ◆主な内容
  - ・ ヒューマンエラーの基礎知識
  - ・ 体系的エラー防止対策(11段階)の考え方
  - ・ 体系的エラー防止対策の立案の実際

ミニテスト  
項目提供可

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## ⑥ エラー防止の実践～5S・KYTを活用して～

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 ヒューマンエラーの特性に基づいて、5S（整理・整頓・清潔・清掃・習慣化(しつけ)）やKYT（危険予知トレーニング）を活用したエラー防止策を解説します。

- ◆主な内容
  - ・ ヒューマンエラーの特性
  - ・ モノ・環境を見直す重要性
  - ・ 5S・KYTのいかし方

※エラー防止のために、5SやKYTの基本的な考え方を  
知っていただく内容です。具体的な取り組み方法など  
は含まれていません。

ミニテスト  
項目提供可

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## ⑦ 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伝え合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

ミニテスト  
項目提供可

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## ⑧ 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

ミニテスト  
項目提供可

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## ⑨ 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
  - ・ 患者・家族と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

ミニテスト  
項目提供可

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## ⑩ 患者参加による医療安全のすすめ方

- ◆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。
- ◆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

ミニテスト  
項目提供可

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## ⑪ 警視庁OBが語る院内クレーム・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

## ⑫ 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 90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、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・聴く・つなげる～



## ⑬ メンタルヘルス ～セルフケア～

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 90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」などへの理解の啓発支援を、臨床心理士がいたします。
- ◆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

## ⑭ ハラスメント研修

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 90分
- ◆概要 働きやすい職場環境づくりの一つとして、ハラスメントを正しく理解し、組織全体で対応していくことが重要です。メンタルヘルスにもつながるハラスメントについて現状を踏まえ、ハラスメント防止に役立つコミュニケーションの理解や対応のヒントを解説します。
- ◆主な内容
  - ・ ハラスメントとは
  - ・ ハラスメントの実際と対応 ～事例を通して考えよう～
  - ・ ハラスメント防止に役立つコミュニケーションのヒント

## ⑮ 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
  - ・ 実際の事件事例を用いた解説

### 「ミニテスト」のご案内

ミニテスト  
項目提供可

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

左記マークが付いている研修については、研修内容にまつわる数問のミニテスト項目を提供することが可能です。

受講者把握のため、内容の理解度を確認するためなど、目的に応じて取り入れていただくことが可能です。是非、ご活用ください。

詳細はご相談ください。

## 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】

①～⑩は1講座 12万円（税別）、⑪～⑮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。

※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。

※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。

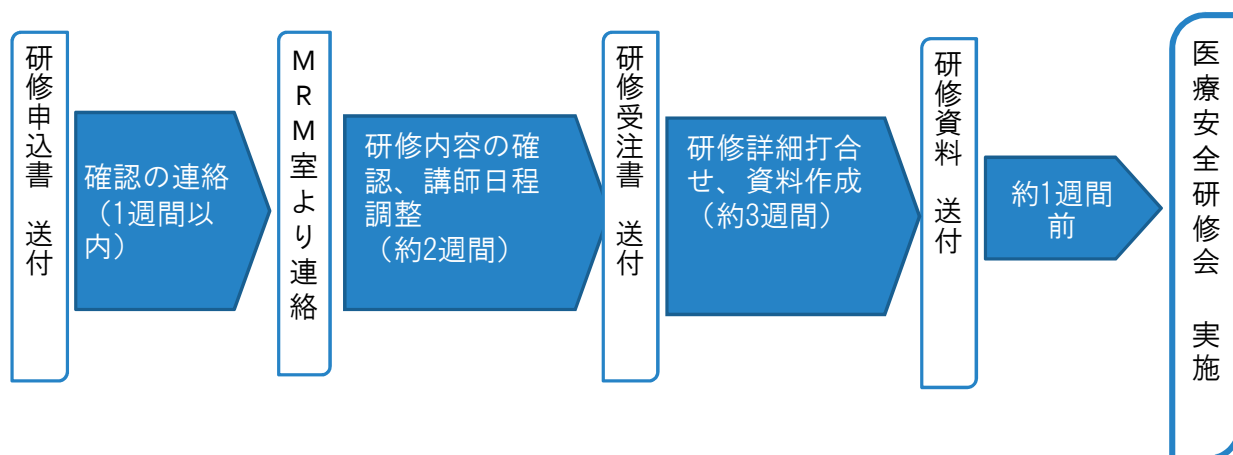
お問合せ、研修申込書送付先メールアドレス  
： request-mrm@tokio-mednet.co.jp

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せう。詳しくはMRM室ホームページ  
<http://tms.mrmhsp.net/>をご覧ください。



## ◆研修申し込みから研修日まで

- 研修メニューからご希望のタイトルを決めて、研修実施希望日とともに必要事項を研修申込書にご記入いただきメールにてお申込ください。
- 研修申込書をいただきましたら、担当より確認のご連絡をさせていただきます。
- 下記スケジュールに沿って日程調整などいたしますので、お申込は遅くとも、研修実施希望日の2ヶ月前までをお願いいたします。



## 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）
- 内藤清美（MRM室長、薬剤師）
- 三本洋子（MRM室担当次長、看護師）
- 松浦知子（MRM室担当課長、保健学修士）
- 濱田麻由美（MRM室課長代理、看護師、医療保健学修士）
- 北川明人（シニア研究員、米国、英国看護師）
- 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）
- 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、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

