



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

医療機関向け 集合型研修メニュー

研修名	ページ
①報告文化を育てよう！～インシデント報告の重要性～	2
②事例から考える 医療現場の個人情報の取り扱い	2
③エラー防止の実践～5S・KYTを活用して～	3
④医療安全のためのノンテクニカルスキル	3
⑤ワークで学ぼう！みんなのSBAR ～報告・連絡のためのコミュニケーションスキル～	4
⑥患者・家族を支えるコミュニケーション ～納得と信頼を築くために～	4
⑦チームワークを高める「心理的安全性」	5
⑧アサーティブ・コミュニケーション	5
⑨医療サービス職のためのトラブルを回避する伝え方	6
⑩感染管理の原理原則と感染症の最新情報	6
⑪医師が語る 誤嚥防止 ～摂食嚥下とは～	7
⑫医師が語る 事例から学ぶリスクマネジメント	7
⑬警察OBが語る 院内クレーム・暴力対応の実際	8
⑭医療勤務環境改善セミナー	8



メンタルヘルス・ハラスメント研修のご紹介も可能です。別途お問合せください。

①報告文化を育てよう！～インシデント報告の重要性～

- ◆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



ミニテスト提供可

②事例から考える 医療現場の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り扱いについて、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等における取り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り扱いのための対策



ミニテスト提供可



③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



ミニテスト提供可

④医療安全のためのノンテクニカルスキル

- ◆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を中心に、医療安全のためのノンテクニカルスキルを考えます。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。
- ◆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



ミニテスト提供可

⑤ワークで学ぼう！みんなのSBAR

～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(SBAR: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
 - ・ SBAR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



ミニテスト提供可

⑥患者・家族を支えるコミュニケーション

～納得と信頼を築くために～

- ◆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



ミニテスト提供可

⑦チームワークを高める「心理的安全性」

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 今、チームで安全な医療を提供するための「心理的安全性」(気兼ねなく発言できる雰囲気)が注目されています。心理的安全性の意義や、それを高める方法を解説します。
- ◆主な内容
 - ・ 心理的安全性とは
 - ・ 心理的安全性とコミュニケーション
 - ・ 心理的安全性を高めるメンバーとリーダーの役割
 - ・ 心理的安全性と責任



⑧アサーティブ・コミュニケーション

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 相手を尊重しながらどうやって自分の気持ちや考えを率直に伝えていくのでしょうか。現場で起こりうる「伝えにくいことを伝える」ためにアサーティブコミュニケーション技法を使って解説します。
- ◆主な内容
 - ・ アサーティブとは
 - ・ アサーティブに話すコツ
 - ・ アサーティブを支える4つの柱

⑨医療サービス職のための トラブルを回避する伝え方

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分～90分
- ◆概要 「つい言ってしまうがちな伝え方」からそれぞれのデメリットを考え相手に配慮しながら伝えたいことを明確に伝えるための方法を解説します。そして、事例を使って「トラブルを招かない」伝え方が習得できます。
- ◆主な内容
 - ・ 職員にとっての「コミュニケーション」の重要性
 - ・ 「伝え方」で変わる「伝わり方」
 - ・ 自分も相手も大切にできる会話法
 - ・ 気まずくならない「NO」の伝え方



⑩感染管理の原理原則と感染症の最新情報

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 医療安全研修と並び感染症に対する研修会も、医療の質を担保するうえで不可欠の研修となっています。リスクの高い患者が多い中で、注意すべき点を整理し、今だからこそ行う感染対策の基本を再確認します。
- ◆主な内容
 - ・ 感染とは
 - ・ 院内で守らなくてはならないルールと動機づけ
 - ・ 感染対策について

⑪医師が語る 誤嚥防止 ～摂食嚥下とは～

- ◆対象者 全職員
- ◆所要時間 60分～90分
- ◆概要 口腔から食道までの構造を解説し、人がものを飲み込む動作の中でどのような時にむせ込むのかを整理します。嚥下の機能を理解したうえで、食を提供する際の注意点、むせてしまった時の対処方法などを理解します。嚥下機能の実際を見ることもできます。
- ◆主な内容
 - ・ 嚥下に関する解剖整理
 - ・ 嚥下運動と誤嚥
 - ・ むせ込み時の対応



⑫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もお勧めです。)
- ◆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

⑬警察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

⑭医療勤務環境改善セミナー

- ◆対象者 管理職
- ◆所要時間 60分
- ◆概要 2014年10月の医療法改正において、「医療の質の向上や「人材確保」を目的とし、医療機関の管理者は職員の勤務環境改善に取り組むことが定められました。
働きやすい職場をどのように作っていけばよいか。
改善好事例を紹介します。
- ◆主な内容
 - ・ 医療機関でも一般企業でも守らなければならないルールは同じ
 - ・ 勤務環境改善マネジメントシステムとは
 - ・ 改善好事例の紹介



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 275,000円(税込)です。

※交通費は、**当社の本社所在地を起点**といたします。

※研修内容等のご要望および、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等)につきましては、**別途企画料が発生する場合がございます。**

詳細につきましては、下記メールアドレスでご相談ください。

※お申込の際は、MRM室ホームページ掲載の『研修申込書』をダウンロードしてご利用ください。

お問い合わせ用メールアドレス

: request-mrm@tokio-mednet.co.jp

弊社HSP®にご入会いただいた施設には、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。



研修申込みについて

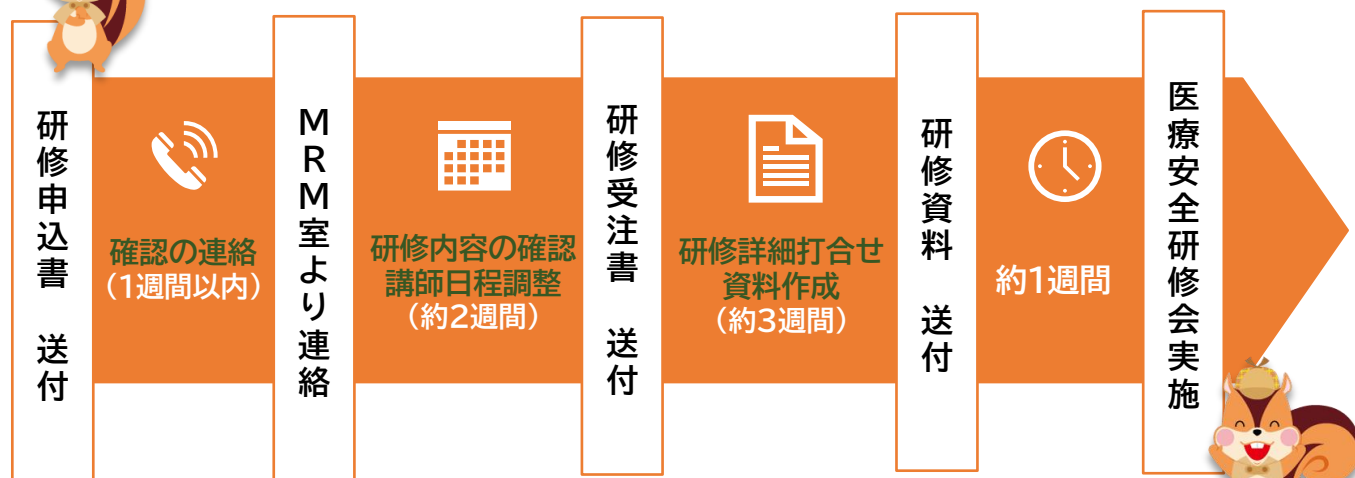
- ・ 研修申込ご希望の際は、MRM室ホームページに掲載しております「研修申込書」をダウンロードしてご利用ください。

MRM室ホームページURL: <http://tms.mrmhsp.net/training/>

研修申込書送付先: request-mrm@tokio-mednet.co.jp

❖ 研修申し込みから研修日まで ❖

- ・ 研修申込書に必要事項をご記入いただき、上記メールアドレスに添付してお申し込みください。
- ・ 弊社にて研修申込書を受領後1週間以内に、担当より確認のご連絡をいたします。
- ・ 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、お申込みは、**研修実施希望日の2ヶ月前まで**にお願いいたします。



…… ミニテストのご案内 ……



ミニテスト提供可

- ❖ 左記マークが付いている研修メニューは、数問のミニテストを提供しています。
- ❖ 『受講の把握』、『内容の理解度の把握』などの目的に応じて ご活用ください。

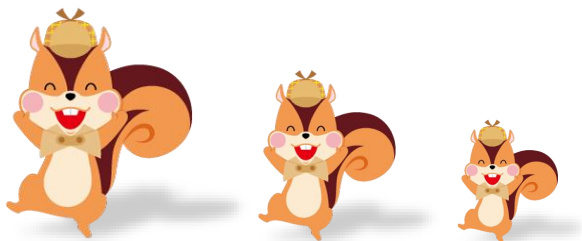
詳細はご相談ください。

…… 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）
- ❖ 内藤 清美（MRM室長、薬剤師）
- ❖ 三本 洋子（MRM室担当次長、看護師）
- ❖ 多賀 秀樹（MRM室担当課長、看護師）
- ❖ 濱田 麻由美（MRM室課長代理、看護師、医療保健学修士）
- ❖ 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）
- ❖ 本山 和子（主任研究員、看護師）
- ❖ 玉利 英子（主任研究員、看護師）

【顧問】

- ❖ 瀧澤 秀俊（弁護士、東京弁護士会所属）





東京海上日動メディカルサービス株式会社

<http://www.tokio-mednet.co.jp>

1987年の創立以来、医師等の医療専門職を擁し、事業展開をしております。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

Fax 03(6704)4020

平日 9時~17時(12-13時を除く) ※土・日・祝日を除く

※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。