



宮崎県医師協同組合・FAX番号 0985-23-9179

## 医療メディエーター養成研修会

### 令和6年度 第1回 基礎編 受講申込書

[締め切り 4月末日] (定員に達し次第、締め切ります)

☆ 第1回 6月8日(土)・9日(日) 両日 9:00～17:30

開催場所 宮崎県医師会館 2階研修室 [宮崎市和知川原1丁目101]

(フリガナ) 氏名		性別	男・女
		年齢	歳
職種		在職 年数	現職 年
役職			現役職 年
所属施設名			
所属施設住所	〒 電話 ( ) — FAX ( ) —		
緊急連絡先 電話番号 <b>※必須</b>	前日・当日等、緊急に連絡が取れる電話番号 (いずれか1つ) に○印をつけて、 電話番号を必ず記入してください。 携帯電話・その他 ( ) ( ) —		
メールアドレス	受講前の注意事項の通知等、事務局との連絡に使用するため、必ず 記入してください		
導入編受講年度	過去に導入編を受講済みの方は受講年度を記載 _____ 年度		

受講申込書送付先 〒880-0023 宮崎市和知川原1丁目101 TEL 0985-23-9100  
宮崎県医師協同組合 担当；大野・鳥井元 FAX 0985-23-9179  
E-mail : masahiro-staff@miyazaki.med.or.jp

# 宮崎県医師協同組合 医療メディエーター 養成研修会（基礎編） 開催要領

## 1. 実施目的

医療事故等の初期対応の際に、患者側と医療側の対話の橋渡し役を担う医療メディエーターを養成する。医療コンフリクト・マネジメント(医療紛争を医療メディエーションという技法を用いて、訴訟でなく対話によって解決に導く方法)の基本的な考え方を学び、医療安全や質としての意識の向上を図る。

## 2. 対象者

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、またはその予定の方

## 3. 講師

：渡邊 良平 先生（愛媛県医師会常任理事、松山市民病院外科部長、  
日本医療メディエーター協会四国支部長・トレーナー）

：東 幸代 先生（国立病院機構九州医療センター医療メディエーター、  
日本医療メディエーター協会トレーナー）

## 4. 研修内容

一般社団法人日本医療メディエーター協会による研修会で、「医療メディエーター養成研修会プログラム」のとおり。

## 5. テキスト・オンデマンド事前講義

医療メディエーション コンフリクト・マネジメントへのナラティブ・アプローチ（和田仁孝・中西淑美著 シーニユ社 4,180 円税込）を使用します。お持ちでない場合は各自でご購入の上、オンデマンド事前講義を受講の上、研修会当日もご持参ください。

※宮崎県医師協同組合において 10%引きの 3,762 円税込で斡旋販売できますので、基礎編受講決定者へは、後日、ご案内いたします。

## 6. 持参するもの

筆記用具・昼食等（昼食について弁当等の斡旋はしませんので、各自弁当を持参するか、近隣の飲食店やコンビニエンスストア等を利用してください）。

## 7. その他

- (1) 研修受講者には研修修了書を発行いたします。
- (2) 本研修会は3人一組によるロールプレイ（役割演技）を中心とした内容となっています。そのため一人でも欠席されると研修会の実施に支障が生じます。必ず1日目と2日目の両日を受講してください。1日だけの受講や、遅刻・早退は認められません。
- (3) 参加が困難となった場合は事前に連絡をお願いします。

## 8. お問い合わせ・申込先

〒880-0023 宮崎市和知川原 1 丁目 101 番地 宮崎県医師会館内  
宮崎県医師協同組合 担当：大野・鳥井元 TEL 0985-23-9100 FAX 0985-23-9179  
E-mail：[masahiro-staff@miyazaki.med.or.jp](mailto:masahiro-staff@miyazaki.med.or.jp)

# 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ものは、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みても、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なります。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。