

地域医療振興協会

それでは、
みなさんのお考えを
伺ってみましょう。



@m.ishikawa

地域医療振興協会



もしも

グループ討議をする場合は

このような方法も・・・

@m.ishikawa

地域医療振興協会



意見を出した人が付箋に記入し、
付箋を各グループのところに
貼ってください。

@m.ishikawa

地域医療振興協会

医療に関わる
プロフェッショナルとして
当然のはずの
“マニュアル・ルールの遵守”



自施設の現状評価は？
事例発生につながって
いないでしょうか？

@m.ishikawa

地域医療振興協会



【研修企画例 2】

「入院中に転倒、手術！？」
—アクシデントからトラブルへ—

(本事例は、石川雅彦オリジナルです。)

@m.ishikawa

地域医療振興協会

全職員への医療安全研修企画例②

現状評価	入院中の転倒後の骨折事例で、病院の過誤を疑った家族からの訴えが発生し、対応が不適切でトラブルとなった。
研修目標	1) 入院中の転倒事例発生時の対応について体制を整備し、全職員に周知する。 2) 患者・家族からの苦情などへの対応によっては、さらに苦情発生可能性があることを理解し、適切な対応を学ぶ。
研修対象	全職員（非常勤・派遣・外部委託職員含む）
研修方法	講義形式＋ミニグループ討議を含む ※講義で自施設の苦情の発生状況をフィードバック 時間：業務終了後、45分 内容（テーマ） 「トラブルを未然に防止する苦情・クレーム対応」
研修評価	研修開始前・終了直後、6か月後にアンケート調査を実施 ※事前に職員に説明し、協力を得る。

@m.ishikawa

地域医療振興協会

患者情報

夫は40年前に死亡
65歳まで保険の外交員
現在、一人暮らし
(息子1人、娘2人)
自立心旺盛
他人に遠慮する

睡眠導入剤
内服中

日中は一人で杖歩行で
トイレに行っているが
夜間は看護師を呼ぶ
よう説明されていた

脳梗塞後遺症のため
右片麻痺、杖歩行可能
リハビリ目的で入院中

85歳, 女性

入院後、夜間に一人で
トイレに移動して
2回転倒している
夜間センサーマット使用

@m ishikawa

地域医療振興協会



【Question 1】

この患者に起こり得る
リスクには
どのようなことがありますか？

@m ishikawa

地域医療振興協会



時間は「3分」です。
お隣、前後の方と
4～6名程度で
話し合ってください。

Let's Try !

@m ishikawa

地域医療振興協会

それでは、
みなさんのお考えを
伺ってみましょう。



@m ishikawa

地域医療振興協会

事例発生に関わる情報

翌朝9時、患者が歩行不能となり
主治医の指示でX線撮影を実施し
右大腿骨頸部骨折と診断された

夜間、センサーマットを
使用していたが
電源がOFFになって
いたことが後で判明

看護師が発見した際
患者は痛みを訴えず
歩行可能であったため
夜勤看護師が
当直医に報告し、
経過観察となった

手術が必要と判断され
長男に連絡した

手術後は
入院前より歩行障害が
悪化する可能性も
長男に伝えられた

深夜2時に
一人でトイレに
行った帰りに
転倒

@m ishikawa

地域医療振興協会

長男が患者相談窓口へ...

病院を信用できない！
責任者を呼べ！！



@m ishikawa

地域医療振興協会

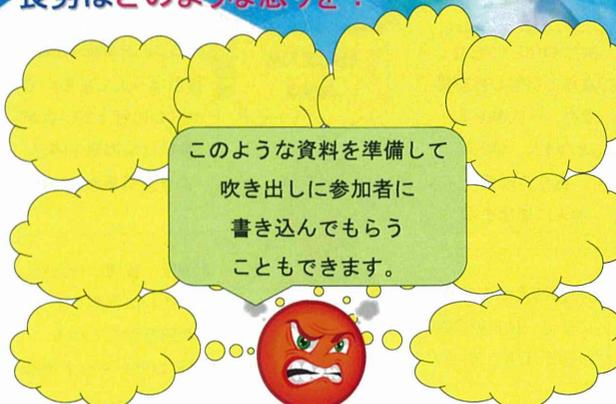


【Question 2】
 患者の長男は
 どのようなことに
 怒りを覚えているのでしょうか？

@m.ishikawa

地域医療振興協会

長男はどのような怒りを？



このような資料を準備して
 吹き出しに参加者に
 書き込んでもらう
 こともできます。

@m.ishikawa

地域医療振興協会



時間は「3分」です。
 お隣、前後の方と
 4～6名程度で
 話し合ってください。

Let' s Try !

@m.ishikawa

地域医療振興協会



それでは、
 みなさんのお考えを
 伺ってみましょう。

回答例を
 このように示すことも・・・

@m.ishikawa

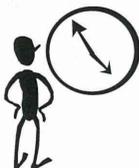
地域医療振興協会



【Question 3】
 あなたが
 このような訴えを受けたら
 どのような対応をしますか？

@m.ishikawa

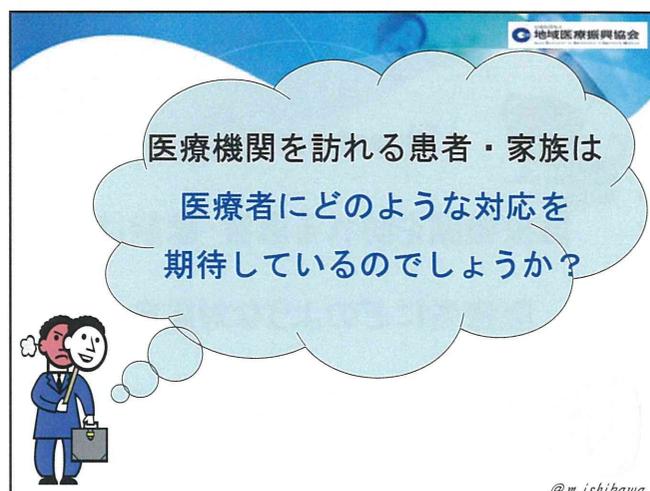
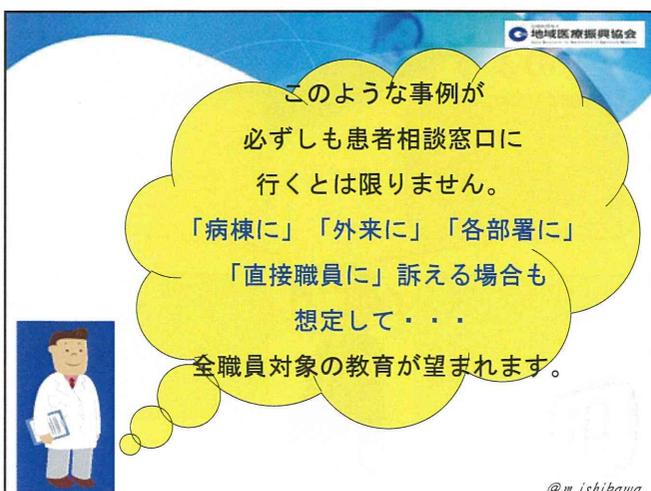
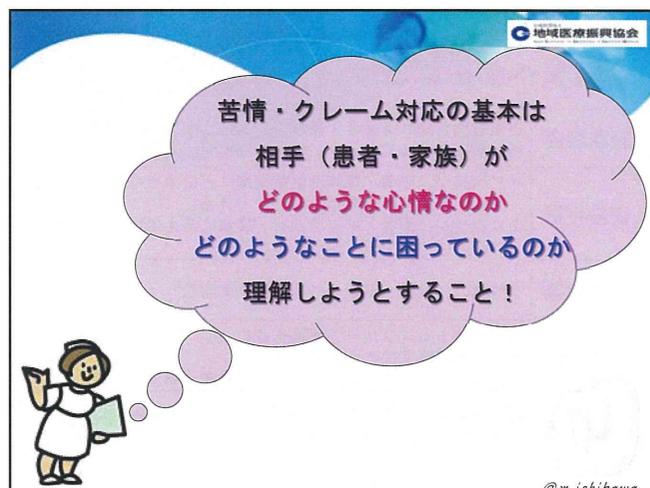
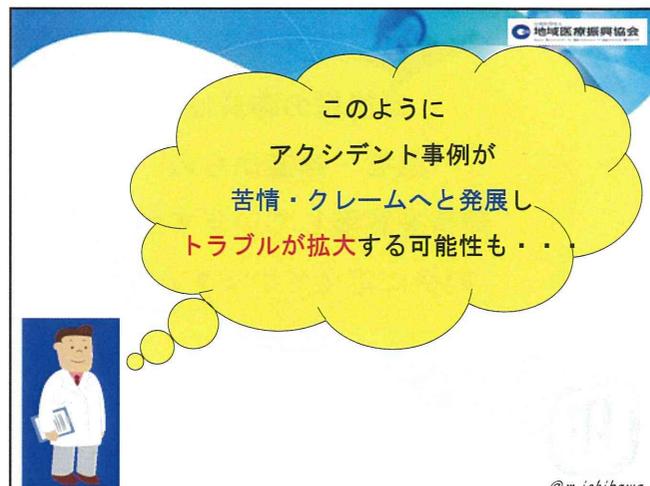
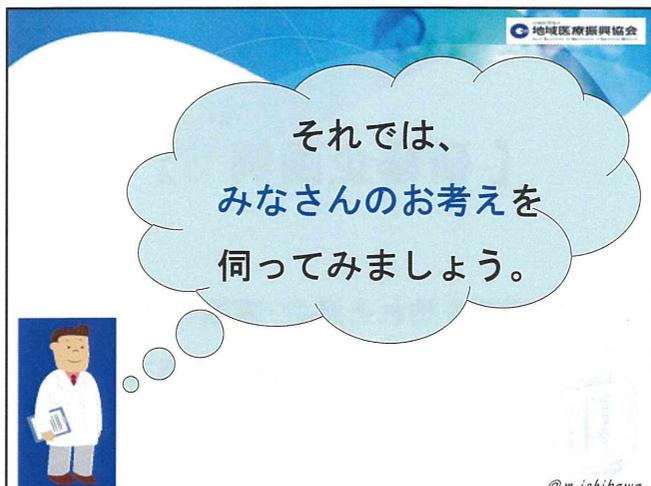
地域医療振興協会



時間は「3分」です。
 お隣、前後の方と
 4～6名程度で
 話し合ってください。

Let' s Try !

@m.ishikawa



地域医療振興協会

自施設の職員は
患者・家族からの
期待を意識していますか？
期待に応えていますか？

@m.ishikawa

地域医療振興協会

【研修企画例 3】

「医療機関を訪れる患者・家族の期待！」
— 苦情・クレームの発生要因？

@m.ishikawa

地域医療振興協会

全職員への医療安全研修企画例③

現状評価	医療機関を訪れる患者・家族は、医療機関にどのような期待・要望をもっているか、職員の理解が不足している。
研修目標	1) 職員が、患者・家族は医療機関にどのような期待・要望をもっているか、気づくことができる。 2) 職員が、患者・家族の期待・要望に応えているか、対応の課題について振り返ることができる。
研修対象	全職員（非常勤・派遣・外部委託職員含む）
研修方法	講義形式＋ミニグループ討議を含む 時間：業務終了後、45分 内容（テーマ）「医療機関を訪れる患者・家族の期待！」
研修評価	研修開始前・終了直後、6か月後にアンケート調査を実施 ※事前に職員に説明し、協力を得る。

@m.ishikawa

地域医療振興協会

医療機関を訪れる患者・家族は
医療者にどのような対応を
期待しているのでしょうか？

@m.ishikawa

地域医療振興協会

【Question 1】

医療機関を訪れる患者・家族は
医療者にどのような対応を
期待しているのでしょうか？

@m.ishikawa

地域医療振興協会

「どのような期待・要望？」

@m.ishikawa

地域医療振興協会



時間は「3分」です。
お隣、前後の方と
4～6名程度で
話し合ってください。

Let's Try !

@m.ishikawa

地域医療振興協会

それでは、
みなさんのお考えを
伺ってみましょう。



@m.ishikawa

地域医療振興協会

「どのような期待・要望？」

このような資料を提示して、
グループ討議を行う。

“解答”としては、
患者・家族へアンケート調査実施を含めて
自施設のオリジナルを準備！

@m.ishikawa

地域医療振興協会

もしかしたら・・・？

痛い、この世間、病気を治したい、思いなど自
これらの期待が裏切られたと
感じた時
↓
苦情・クレーム！

自分の病気に関して
わからないこと
聞きたいこと
がある⇒察知して
わかりやすい説明を

苦痛・倦怠感や
緊張感などがあるので
優しく親切に
対応してほしい



石川雅彦：月刊地域医学28（5）、2014、改案

@m.ishikawa

地域医療振興協会



【Question 2】

患者・家族の期待と
職員の対応が“すれ違って”いる
ことによるトラブルには
どのようなことが考えられますか？

@m.ishikawa

地域医療振興協会



時間は「3分」です。
お隣、前後の方と
4～6名程度で
話し合ってください。

Let's Try !

@m.ishikawa

地域医療振興協会

それでは、
みなさんのお考えを
伺ってみましょう。



@m.ishikawa

地域医療振興協会

全職員対象に
“具体的事例を活用”して
“職種横断的” “参加型” 研修を
企画するポイントは

負担に
ならない
数分間の討議
準備・設定も
不要

専門的な内容に
偏らない
テーマの選択

公開データや
自施設の
報告事例を活用

多職種それぞれの
立場から考えられる
問いかけ



@m.ishikawa

地域医療振興協会

難しく考え過ぎずに
Let's Try!

何か“ヒント”を想起したら…
自施設における職員教育の
参考にしていただければ
幸いです。



@m.ishikawa

地域医療振興協会

お疲れ様でした。

本日はこれで終了です。



@m.ishikawa

平成26年度厚生労働科学研究費補助金
(地域医療基盤開発推進研究事業)
「医療機関の全職員に対応した効果的・効率的医療安全教育の研究」
【中間報告会】配布教材:使用説明 平成27年2月14日(土)

【研究代表者】
公益社団法人 地域医療振興協会
地域医療安全推進センター長
石川 雅彦

公益社団法人
地域医療振興協会
Japan Association for Development of Community Medicine

配布“教材”

教材1 「診察時の患者取り違え!？」
—患者誤認はなぜ防止できないか?

教材2 「入院中に転倒、手術!？」
—アクシデントからトラブルへ

教材3 「医療機関を訪れる患者・家族の期待!」
—苦情・クレームの発生要因?

@m.ishikawa

配布“教材”の使用について

●本日、配布しております“教材”を活用して、医療機関において、全職員を対象とした医療安全研修を企画する際は、

- 1) 自施設における医療安全の課題を踏まえた研修テーマに合わせて「教材1」「教材2」「教材3」のいずれかを選択する。
※「教材2」「教材3」は併せて使用も可能
- 2) 45分程度の研修の場合、はじめに関連する内容の講演を15～20分程度実施した後に、本教材を使用して、ミニグループ討議を実施する。

@m.ishikawa

配布“教材”を使用したミニグループ討議の進め方

●本日、配布しております“教材”を活用した45分程度の研修の場合、はじめに関連する内容の講演を15～20分程度実施次に、本教材を使用して、ミニグループ討議を実施

- 1) 教材の“Question”の前まで参加者に見せて、質問を提示する。
- 2) 周辺の職員4～6名程度で、数分間討議をしてもらう。
- 3) その後、討議の結果について数名の職員に、グループで出た意見を発表してもらう。
※この時間も数分程度、確保できる時間を考慮して決める。
- 4) 各“Question”への解説を準備して説明してもよい。
- 5) 次の“Question”の前まで見せる。

@m.ishikawa

難しく考え過ぎずに
Let's Try!

何か“ヒント”を想起したら…

自施設における職員教育の
参考にいただければ
幸いです。^{p5}

@m.ishikawa

平成26年度厚生労働科学研究費補助金
(地域医療基盤開発推進研究事業)

「医療機関の全職員に対応した効果的・効率的医療安全教育の研究」

【中間報告会】配布教材:素材 平成27年2月14日(土)

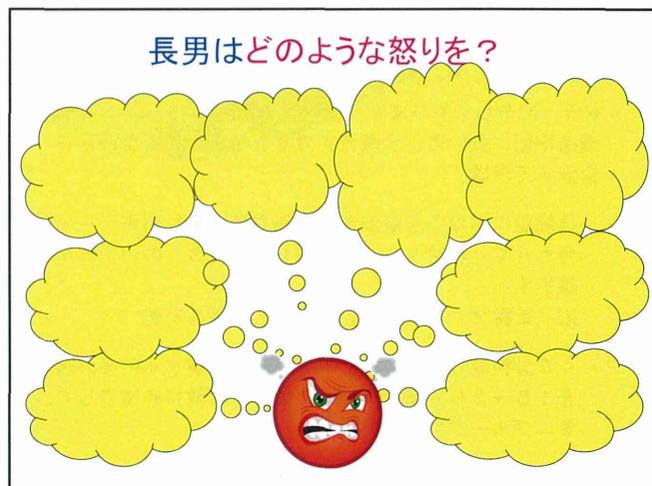
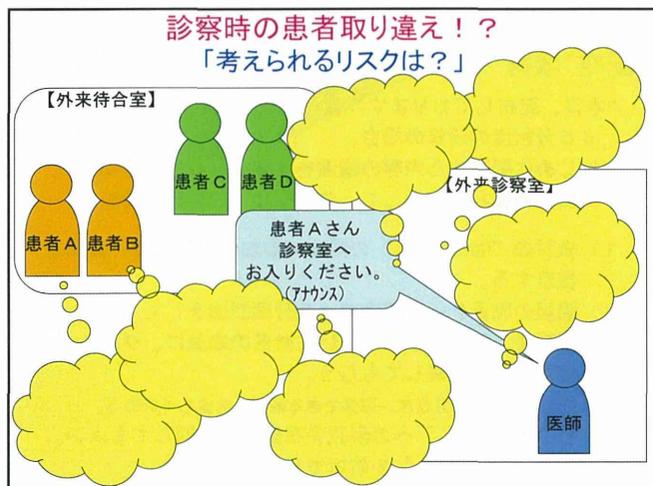
【研究代表者】
公益社団法人 地域医療振興協会
地域医療安全推進センター長
石川 雅彦

配布“教材”活用時に使用可能な素材

- 本日、配布しております“教材”を活用して、医療機関において、全職員を対象とした医療安全研修を企画する際にご使用いただける「素材」を用意しました。

【素材の活用例】

- 教材を活用して“Question”後に、
- 1) 例えば「教材2」を使用する場合、
「長男はどのような怒りを？」を参加者に配布し、
吹き出し部分に記載してもらう。
 - 2) 「長男はどのような怒りを？」の吹き出し部分に、
企画担当者が事前に準備した解説を書き込んで提示、
あるいは配布する。



平成26年度厚生労働科学研究費補助金
(地域医療基盤開発推進研究事業)
「医療機関の全職員に対応した効果的・効率的医療安全教育の研究」
【中間報告会】配布教材 平成27年2月14日(土)

【研究代表者】
公益社団法人 地域医療振興協会
地域医療安全推進センター長
石川 雅彦

地域医療振興協会
Japan Association for Development of Community Medicine

配布“教材”

教材 1 「診察時の患者取り違い!？」
—患者誤認はなぜ防止できないか?

教材 2 「入院中に転倒、手術!？」
—アクシデントからトラブルへ

教材 3 「医療機関を訪れる患者・家族の期待!」
—苦情・クレームの発生要因?

@m ishikawa

【研修企画例 1】

「診察時の患者取り違い!？」

—患者誤認はなぜ防止できないか?

(日本医療機能評価機構 医療事故情報収集等事業の医療安全情報 No. 25より) @m ishikawa

診察時の患者取り違い!？」

【外来待合室】

患者A 患者B 患者C 患者D

【外来診察室】

医師

@m ishikawa

診察時の患者取り違い!？」

【外来待合室】

患者A 患者B 患者C 患者D

【外来診察室】

医師

患者Aさん
診察室へ
お入りください。
(アナウンス)

@m ishikawa

Time Out !

“Question”

@m ishikawa