

# 医療機関向け リスクマネジメント研修会のご案内

一組織で取組む医療安全対策、苦情対応、不祥事故防止、災害への備えのために一

## セミナー形式の研修

	テーマ	研修概要
1	医療安全概論	医療安全における基本的な取組みと、法的な観点からみたリスクマネジメントのポイントを解説します。
2	【事例解説】説明義務違反	医療機関の説明義務が問題にされた事例をもとにインフォームド・コンセントの注意点を解説します。
3	【事例解説】診療録・看護記録の重要性	リスクマネジメントの観点から、事例解説をもとに記録の注意点を解説します。
4	ヒューマンエラーと医療安全	ヒューマンファクターの説明とともに医療現場におけるエラー防止に向けた取組みを解説します。
5	患者・家族とのコミュニケーション	苦情発生予防の観点も交え、患者・家族と円滑なコミュニケーションをする簡単なテクニックを解説します。
6	苦情対応のポイント	苦情やクレーム対応におけるポイントをケース・スタディ等を用いながら注意点を解説します。
7	悪質クレームへの対応	悪質クレーム、不当要求、違法な暴力等に対応する際の基本方針について解説します。
8	職員間のコミュニケーション	医療事故やチーム内のトラブルの原因となるコミュニケーション・エラーとエラー回避のポイントを解説します。
9	個人情報保護対策	個人情報保護法のポイントと情報漏えい防止の観点から対応の注意点を解説します。
10	震災時における診療業務の継続	震災時における診療業務の継続、また早期に復旧・再開するために必要な対策について解説します。
11	職場におけるハラスメント	職場におけるセクハラ・パワハラの事例を紹介し、その問題点と対策について解説します。
12	【改正医療法対応】 医療事故調査制度の概要とその対応	2015年10月施行の改正医療法に伴う医療事故調査制度の概要とその対応について解説します。
13	サイバー攻撃の脅威とその対策 ～情報漏えい等に備えて、職場で留意すべき事項～	医療機関に対するサイバー攻撃の現状と医療現場において実施しておくべき事項を解説します。

■対象:全職種 ■時間:1～2h

## グループワーク形式の研修

	テーマ	研修概要
14	事例分析の進め方	システム改善を目的として、インシデントや事故に対する要因分析と対策立案の手法を学びます。
15	苦情対応ワークショップ	ディスカッションやロールプレイを通して、現場での苦情対応における注意点・課題を明確にします。
16	コミュニケーション・ワークショップ	コミュニケーション改善を目指し、現場での実践に活かす「気付き」を得ることを目的とします。
17	KYT(危険予知トレーニング)	KYT(危険予知トレーニング)の進め方のポイントと現場での実践方法を学びます。
18	医療安全の内部監査	内部監査の意義を理解するとともに、院内における内部監査の実践方法を学びます。
19	事業継続計画(BCP)ワークショップ	災害発生時の院内・院内周辺の状況予測能力を高め、組織が行うべき災害対応とその課題を明確にします。

■対象:全職種 ■時間:1~4h

## シミュレーション研修

	テーマ	研修概要
<b>患者誤認防止シミュレーション</b>		
20	①院内職員向け研修	院内職員向けに患者誤認防止シミュレーション研修会を開催します。
	②院内運営サポート研修	患者誤認防止シミュレーション研修会を医療安全担当者が主催し、院内で広く展開するイメージを掴むために、準備からリハーサルまでの運営のポイントを学びます。
<p>■対象:①全職種 ②医療安全担当者 ■時間:①1h ②4h~</p>		
<b>RRS(Rapid Response System)―院内救急対応システム― 普及・導入支援サービス</b>		
21	①RRS基礎セミナー	RRSの概論の説明や、医療安全の「軸」としてのRRSのメリットをご紹介します。
	②RRS導入セミナー(基礎)	座学コースに加えて実例から導入時の問題点をご紹介します、実際にシミュレーションを通して学びを深めていただけます。
	③RRS導入セミナー(実践)	RRSの質向上のための方法や他施設の取り組みをご紹介します。またシミュレーション教育やRRS症例のデータ解析から医療安全文化を向上する方法についても学ぶことができます。
<p>■対象:①RRSについて関心のある医療機関 ②RRS導入予定の医療機関 ③RRS導入直前または導入後の施設 ■時間:①1h ②2h ③2~3h</p>		

### ■■お問い合わせ先■■

SOMPOリスクマネジメント株式会社

リスクマネジメント事業本部 医療・介護コンサルティング部

TEL: **03-3349-3501** e-mail: [hrm@sompo-rc.co.jp](mailto:hrm@sompo-rc.co.jp)

## セミナー形式

## 1.医療安全概論

概要	・医療安全における基本的な取組みと、法的な観点からみたリスクマネジメントのポイントを解説します。
研修の狙い	・安全管理に求められる基本的な取組み等、院内の医療安全を推進するリスクマネージャーとして役割を果たすために必要な知識を得ることを目的とします。 ・医療事故発生時、医療行為に過失が認められれば医療従事者は法的な責任を負うこととなります。どのような責任が問われるのかを理解し、院内のリスクマネジメントにつながる教訓を得るために過去の事例をご紹介します。
主な内容	・リスクマネージャーの役割と業務内容 ・医療訴訟の現状 ・医療事故発生時の法的責任 ・裁判事例等の解説

## 2.【事例解説】説明義務違反

概要	・医療機関の説明義務が問題にされた事例をもとにインフォームド・コンセントの注意点を解説します。
研修の狙い	・近年、医療訴訟の全体としての件数は減少傾向にありますが、一方で説明義務違反を追及されるケースが増えているといわれます。説明時の注意点を理解した上で適切なインフォームド・コンセントにつなげるために、説明義務違反が問われた事例を解説します。 ・また、患者・家族に説明して同意を得るべき内容と程度は一律ではなく、ケースによって変わってきます。状況によって求められる説明の水準は異なるということをご理解頂きます。
主な内容	・説明義務を負う要件 ・求められる説明の範囲 ・インフォームド・コンセントの注意点

## 3.【事例解説】診療録・看護記録の重要性

概要	・リスクマネジメントの観点から、事例解説をもとに記録の注意点を解説します。
研修の狙い	・診療録は、その作成と保存が法令で義務付けられているものであり、医師の思考過程や実施した治療を反映したものといわれ、訴訟においては看護記録も同様に重視されます。これらの記録類が法律上どのように取り扱われるのか理解することを目的とします。 ・具体的にどのような記載が問題とされたのかを知り、院内におけるリスクマネジメントにつながるポイントを学習します。
主な内容	・記録する際のポイント ・記録の不備による影響 ・過去の事例から学ぶ注意点

## セミナー形式

## 4. ヒューマンエラーと医療安全

概要	・ヒューマンファクターの説明とともに医療現場におけるエラー防止に向けた取組みを解説します。
研修の狙い	・効果的な安全管理のためには、人為的なミスではなく組織内のシステムの欠陥に目を向けることが重要ですが、どんなに注意していても「人は誰でも間違える」ということを理解する必要があります。 ・人間の特性や陥りやすい失敗を理解した上で、ヒューマンファクターに配慮した安全対策を考えられるようにすることが狙いです。
主な内容	・ヒューマンファクターについての学習 ・ヒューマンエラーをミニ・ワークで体験 ・対策のエラープルーフ化 ・エラー防止に向けた取組み

## 5. 患者・家族とのコミュニケーション

概要	・苦情発生予防の観点も交え、患者・家族と円滑なコミュニケーションをする簡単なテクニックを解説します。
研修の狙い	・患者・家族が医療機関に対して不安・不満を持つ背景には、コミュニケーションの問題が存在しているケースが少なくありません。患者・家族から信頼感を得るためのポイントをご紹介します。 ・ミスコミュニケーションの積み重ねによる苦情やクレームの発生を防ぐことも目的として、患者・家族と円滑なコミュニケーションをするためのテクニックを学びます。
主な内容	・コミュニケーションにおける相手側の心理 ・相手に安心感を与える関わり方 ・効果的な質問話法

## 6. 苦情対応のポイント

概要	・苦情やクレーム対応におけるポイントをケース・スタディ等を用いながら注意点を解説します。
研修の狙い	・社会全般において苦情やクレームは増大傾向にあり、その対応の重要性も増してきていますが、医療機関もこの例外ではありません。苦情対応として最低限やっておくべきことと、苦情受付時における基本を理解しておくことが必要です。 ・また、苦情は担当者の対応次第で事後の展開が大きく変わることがあります。診療への影響を減らすためにも、苦情を悪化させないための注意点を理解することも目的とします。
主な内容	・苦情受付時の対応ポイント ・電話対応のポイント ・苦情への対応例 ・患者対応ケース・スタディ

## 7. 悪質クレームへの対応

概要	・悪質クレーム、不当要求、違法な暴力等に対応する際の基本方針について解説します。
研修の狙い	・苦情の件数増加とともに、その内容も激化する傾向にあります。医療機関への理不尽な要求や根拠のない不当要求、中には暴力的言動を伴ったものも増えています。そうした悪質クレームに対しては、通常の苦情対応とは異なる対応方針で臨むことが必要です。 ・また、患者・家族から暴言・暴力を受けた場合、どのような行為が違法となるのかを理解することも目的とします。
主な内容	・医療機関に対する悪質クレームの動向 ・悪質クレームへの対応の仕方 ・法律上の暴力とは

## セミナー形式

## 8. 職員間のコミュニケーション

概要	・医療事故やチーム内のトラブルの原因となるコミュニケーション・エラーとエラー回避のポイントを解説します。
研修の狙い	・医療安全においてコミュニケーションの重要性が強調されてきていますが、コミュニケーション・エラーは事故の原因となるだけでなく、職員同士のトラブルの原因ともなり、診療の質に影響を及ぼす可能性もあります。コミュニケーション・エラーがいかに現場で重大な影響をもたらすか理解することを目指します。 ・ケース・スタディ等を通して、コミュニケーション・エラーを防止するためのポイントを学びます。
主な内容	・コミュニケーションの基本 ・コミュニケーション・エラーによる事故事例 ・コミュニケーション・エラー防止のためのルール作り

## 9. 個人情報保護対策

概要	・個人情報保護法のポイントと情報漏えい防止の観点から対応の注意点を解説します。
研修の狙い	・個人情報保護の法制化とともに、社会的関心も高まり続けていますが、医療機関においても十分な個人情報保護対策をとることが必要です。何に注意すべきなのかを理解するため、法令上の要求事項を学びます。 ・医療機関でも情報セキュリティ事故が後を絶ちませんが、情報漏えいを防止するための注意点を、組織としての対策と個人としての対策から紹介します。 【備考】・セミナーの実施前に施設内の現状調査(所要時間:2~3時間)を行い、その内容を反映させたセミナーとすることも可能です。費用については別途ご相談下さい。
主な内容	・個人情報保護法について ・個人情報保護の重要性 ・情報セキュリティ事故防止のポイント ・組織的対策と個人での取組み ・情報漏えい事故事例の紹介

## 10. 震災時における診療業務の継続

概要	・震災時における診療業務の継続、また早期に復旧・再開するために必要な対策について解説します。
研修の狙い	・東日本大震災のような大規模な震災が発生した際でも、医療機関はその社会的使命から診療を継続することや、中断した場合でも早期に復旧・再開することが求められます。本研修では、震災時における診療業務の継続の考え方と、診療業務を継続する、あるいは早期に復旧・再開するために必要な対策について、一部ワークショップも交えて解説します。 ・震災時の医療機関における業務継続の考え方や取組み事例を紹介し、診療を継続するために必要な対策を解説することで、震災時に医療従事者や事務職員として必要な行動を理解することを目指します。
主な内容	・東日本大震災における被災事例と取組み事例 ・医療機関における業務継続の考え方 ・具体的な被害状況の想定 ・業務継続に必要な対策の洗い出し ・医療従事者・事務職員に求められる行動



## 11.職場におけるハラスメント

概要	・職場におけるセクハラ・パワハラの事例を紹介し、その問題点と対策について解説します。
研修の狙い	<p>・職場における「セクハラ」「パワハラ」が大きな社会問題になっていますが、医療の現場においても例外ではなく、そうした事件が後を絶ちません。</p> <p>・ハラスメントは、職員の尊厳や人権を侵害する許されない行為であることはもちろん、就労意欲の低下や人材の喪失をもたらす、事業の停滞を招きます。</p> <p>・この研修では、ハラスメントの問題を正しく理解し、明るく働きがいのある職場づくりに向けた、ハラスメント予防・対策を解説します。</p>
主な内容	<p>・セクシュアルハラスメント・パワーハラスメントとは？ ・ハラスメントのさまざまな事例</p> <p>・ハラスメントによる影響と問題点 ・ハラスメントの予防と対策</p>

## 12.【改正医療法対応】 医療事故調査制度の概要とその対応

概要	・2015年10月施行の改正医療法に伴う医療事故調査制度の概要とその対応について解説します。
研修の狙い	<p>・2015年10月施行の改正医療法では、予期せぬ死亡・死産に対する院内医療事故調査の実施が施設規模の大小を問わず義務化されました。すべての職員が医療事故調査制度を正しく理解することを目的とします。</p> <p>・また、同法では、院内医療事故調査の結果を遺族に説明することを求めています。</p> <p>事故の当事者となった職員を守るためにも、院内事故調査でおさえおくべきポイントを学びます。</p>
主な内容	<p>・医療事故調査制度（院内事故調査、第三者機関による医療事故調査等の概要）</p> <p>・院内医療事故調査の留意点 ・本制度に関する最新の情報提供 など</p>

## 13.サイバー攻撃の脅威とその対策

### ～情報漏えい等に備えて、職場で留意すべき事項～

概要	・医療機関に対するサイバー攻撃の現状と医療現場において実施しておくべき事項を解説します。
研修の狙い	<p>・サイバー攻撃は、年々高度化・巧妙化してきており、今や医療機関においてもサイバーリスクは適切に対応すべき重大な課題となってきています。すべての職員がサイバー攻撃の現状を認識し、被害の防止あるいは極小化するために必要なセキュリティ対策を理解しておくことが重要です。</p> <p>・国内外のサイバー攻撃の最新動向や攻撃手口、医療機関を対象としたサイバー攻撃の事例を紹介するとともに、医療現場で職員が留意すべき事項を解説します。</p>
主な内容	・サイバー攻撃の現状 ・国内における病院のサイバーリスク ・職場における情報セキュリティ対策

## グループワーク形式

## 14.事例分析の進め方

概要	・システム改善を目的として、インシデントや事故に対する要因分析と対策立案の手法を学びます。
研修の狙い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関において、インシデントや事故が発生した際には事例分析を実施して再発防止を検討することが推奨されています。報告制度の望ましい運用も含めて、現場での事例分析の進め方を理解することを目的とします。</li> <li>・グループワーク形式の演習も用いながら、要因分析と対策立案のポイントを学習します。</li> </ul> <p>【備考】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人数、会場の都合によりグループワーク形式での研修が難しい場合は、セミナー形式、個人演習形式での実施も可能です。</li> </ul>
主な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告制度の運用について</li> <li>・情報収集と整理</li> <li>・要因分析のポイント</li> <li>・対策立案のポイント</li> <li>・事例のトリアージ</li> </ul>

## 15.苦情対応ワークショップ

概要	・ディスカッションやロールプレイを通して、現場での苦情対応における注意点・課題を明確にします。
研修の狙い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まず、セミナー形式の講義で、苦情対応として最低限やっておくべきことと、苦情受付時における基本の理解を目指します。</li> <li>・さらに学習効果を高めるため、参加型のディスカッションやロールプレイを通して、苦情対応スキル向上のための課題を整理します。</li> </ul>
主な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応のポイント</li> <li>・苦情対応ケース・スタディ</li> <li>・苦情対応ロールプレイ</li> <li>・グループ・ディスカッション</li> </ul>

## 16.コミュニケーション・ワークショップ

概要	・コミュニケーション改善を目指し、現場での実践に活かす「気付き」を得ることを目的とします。
研修の狙い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションは、患者・家族との関係においても職員同士の関係においても組織としての重要な課題です。その重要性和難しさを、グループワークを通して実感することを目指します。</li> <li>・様々なシチュエーションでコミュニケーションが問題となりますが、テーマに応じたディスカッション等によって、コミュニケーション・エラー防止のポイントを学習します。</li> </ul> <p>【備考】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講義内容は「5. 患者・家族とのコミュニケーション」および「8. 職員間のコミュニケーション」と同じです。</li> <li>・コミュニケーションはチームワークの要素としての一面もあります。コミュニケーション強化を目指し、『チームSTEPPS』のツールを活用したプログラム内容にすることも可能です。</li> </ul>
主な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーション・エラー経験の共有</li> <li>・コミュニケーション・エラーの体験</li> <li>・コミュニケーション上の課題整理</li> <li>・コミュニケーション・エラー防止に向けて</li> </ul>

## グループワーク形式

## 17.KYT(危険予知トレーニング)

概要	・KYT(危険予知トレーニング)の進め方のポイントと現場での実践方法を学びます。
研修の狙い	・産業界で活用されてきた KYT は、医療機関においても安全文化に寄与するものとされていますが、そのポイントと進め方を学びます。 ・KYT を教育ツールとして現場で無理なく浸透させる実践方法を学習します。
主な内容	・KYT の位置付け ・KYT を実施する際のポイント ・KYT の実践方法 ・グループワーク

## 18.医療安全の内部監査

概要	・内部監査の意義を理解するとともに、院内における内部監査の実践方法を学びます。
研修の狙い	・セミナー形式の講義により、内部監査の重要性を理解し、内部監査の全体像を把握することを目指します。 ・組織への導入の具体例の紹介とグループワークを通して、効果的な監査手法を習得します。 【備考】 ・人数、会場の都合によりグループワーク形式での研修が難しい場合は、セミナー形式、個人演習形式での実施も可能です。
主な内容	・内部監査の重要性 ・内部監査の基本体制 ・チェックリスト作成の実際 ・内部監査実施の実際 ・報告書作成方法

## 19. 事業継続計画(BCP)ワークショップ

概要	・災害発生時の院内・院内周辺の状況予測能力を高め、組織が行うべき災害対応とその課題を明確にします。
研修の狙い	・職員の災害対応に係る知識・能力、事業継続計画(BCP)にある重要業務や防災マニュアルにある災害対応業務への習熟度を測るとともに、災害時の院内等の状況予測能力や、病院全体の災害対応の動きを考えた判断能力をより高めます。 【研修の進め方】 ①まず必要最小限のデータ(災害発生時の天候、曜日、時刻等)から、できるだけ具体的な災害の「状況」を、適当な経過時間(発生直後、1 時間後、1 日後など)ごとに予想します。 ②予想した「状況」に対して、自分や自分の属するチームは、どのような「対応(意思決定や役割行動が求められるか)」をするのか回答します。
主な内容	・災害時に期待される医療機関の役割 ・災害発生6時間までの状況と対応(ワーク1) ・災害発生3日目までの状況と対応(ワーク2) ・全体講評(今後の課題と改善の方向)



## シミュレーション研修

## 20. 患者誤認防止シミュレーション

<p>概要</p>	<p>全医療従事者にとって最も重要で基本となる「患者認証（患者を正確に識別する）」に焦点を当てた患者誤認防止シミュレーション研修を行います。</p> <p>※医療における「シミュレーション教育」について          模擬的に臨床現場の再現や状況を設定し、学習者らが課題（ここでは患者誤認防止）に即して、医療の体験を行った後、デブリーフィング（シミュレーション後の学習の場）にて、自分たちの知識・行動・態度の課題点について、学習者同士でのディスカッションを通して学んでいくものです。座学に比べ学習効果が高く、包括的な医療安全教育への活用が期待されています。</p>
<p>研修の狙い</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新しいスタイルで「患者誤認防止」という普遍のテーマを体験学習するため、高い学習効果が得られ、一人ひとりの意識の向上につながります。</li> <li>・シミュレーション研修を体験した後で、重要なポイントを学習するため、院内で自ら運営するイメージが付きやすい研修です。</li> <li>・シミュレーション研修を単発の学習として終了させることなく、包括的に院内の「患者誤認防止」を支援することで、安全文化を醸成することを目指します。</li> </ul>
<p>主な内容</p>	<p><b>①院内職員向け研修</b>          院内職員向けに患者誤認防止シミュレーション研修会を開催します。</p> <p><b>②院内運営サポート研修</b>          患者誤認防止シミュレーション研修会を医療安全担当者が主催し、院内で広く展開するイメージを掴むために、準備からリハーサルまでの運営のポイントを学びます。</p>

## シミュレーション研修

## 21.RRS(Rapid Response System)

## -院内救急対応システム-普及・導入支援サービス

<p>概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RRS の基礎から導入・実践に至るまで医療機関の準備状況に応じた支援サービスを提供します。</li> <li>・1999 年以降、日本では医療安全を重視する動きが高まり、現在に至るまで継続的に様々な取り組みが行われてきました。こうしたなか、米国では、医療安全実現に向けた全国的なキャンペーンにおいて RRS が導入され、一部の病院では院内心停止率が 15%減少しました。</li> <li>・日本では、現在、RRS は、「医療安全全国共同行動“いのちをまもるパートナーズ”（日本版 100K キャンペーン）」が掲げる行動目標のうち、「急変時の迅速対応」を達成する手段の 1 つとして推奨されているとともに、近年、日本でも認証取得をする施設が増加している JCI (Joint Commission International) の認証基準にも含まれるなど、広がりを見せています。</li> </ul>
<p>研修の狙い</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RRS の概論を通し、医療安全の「軸」としての RRS のメリットを解説します。</li> <li>・実例から導入時の問題点などをご紹介し、学びを深めていただけます。</li> <li>・RRS 症例のデータ解析から、医療安全文化を向上する方法についても解説します。</li> </ul>
<p>主な内容</p>	<p><b>①RRS 基礎セミナー</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院内急変対応とは (RRS とコードブルーとの相違)</li> <li>2. RRS 導入のメリット <ul style="list-style-type: none"> <li>・気づきと早期対応の重要性</li> <li>・データ解析から問題の抽出</li> <li>・医療安全の文化構築</li> </ul> </li> <li>3. RRS 導入した病院の運用例</li> <li>4. 導入における問題点</li> </ol> <p><b>②RRS 導入セミナー(基礎)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 病院内システムとしての RRS とは</li> <li>2. 導入における必要な準備 (部署、起動システム、チームなど)</li> <li>3. RRS 運用病院の実例(多様性の認識)</li> <li>4. 指導者育成のためのシミュレーション</li> <li>5. 各施設における質疑・応答</li> </ol> <p><b>③RRS 導入セミナー(実践)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. RRS の最新エビデンス</li> <li>2. RRS 導入施設の取り組み</li> <li>3. RRS の質向上のためのシミュレーション教育の実際</li> <li>4. 新職員向けのシミュレーション教育</li> <li>5. RRS データ解析による問題点抽出の方法とその対策の立て方</li> </ol>