新潟県

NEW 県立病院ニュース

～病院に関係する全ての人から信頼される病院を目指して～

第１７８号　令和５年１２月　病院局発行

対話を結ぶ架け橋
～メディエーターが患者と医療者の声を繋ぎます～

医療メディエーター養成研修

県立病院では、医療者に対する患者の暴言や暴力等の行為が多く発生しており（令和３年度：900件程度）、職員や来院者の安全を確保するため、安全管理体制の充実を図る必要があります。

この一環として、対話の促進を通じ患者と医療者との関係構築をはかる医療メディエーターの養成を目的に、令和５年７月、医療メディエ―タ―養成研修が開催されました。

本研修には、日本医療メディエーター協会から２人の講師を招き、看護師や医療ソーシャルワーカー等、メディエーターに興味のある職員が多数参加しました。

研修では、コンフリクト（患者と医療者との間に生じる認知齟齬）の発生原因や、コンフリクトの構造分析手法など、メディエーションの基礎的理論を学び、３人１組のグループに分かれロールプレイを行いました。

今回の県立病院ニュースでは、２日間にわたり開催された研修の様子をお伝えします。

医療メディエ―タ―の概要

医療メディエーター

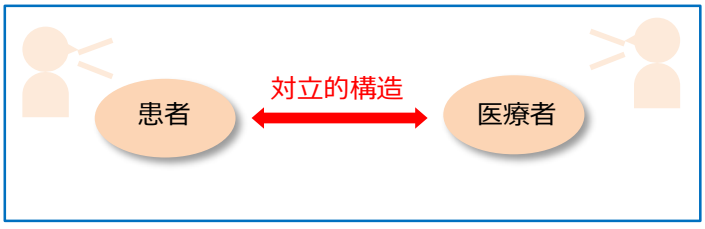
院内での苦情や事故後の初期対応の際に、患者側と医療者側の対話の**橋渡し**をする院内スタッフです。双方の**対話を促進**することにより、認知齟齬の予防・調整をする役割を担います。

認知フレームの相違がコンフリクトを生む！！

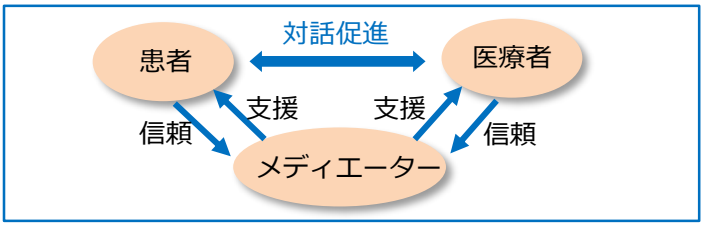
認知フレームとは、当事者の知識、経験、世界観などに根差した「ものの見方」のこと。患者と医療者では、当然、医療に関する知識や常識等に差があります。そのため、一つの事柄を巡って双方が異なる「ものの見方」をし、コンフリクト（認知齟齬）が生じます。これがエスカレートすると医療紛争へと繋がってしまいます。

第三者としてのメディエーター

不十分な対話によるボタンの掛け違いや感情のもつれが生じた場合、当事者だけで話し合ったのでは、互いの主張に固執するあまり、時に対話が説得的、論争的となり、対立がかえって深くなることもあります。そこで、第三者としてのメディエーターが、対立している双方の間に入り、対話の促進を通して相互理解を図ります。



▼ 対立している両者の間に第三者が入ることで双方の関係調整が進む



研修プログラム

研修１日目

9:00 ～ 9:25	オリエンテーション・アイスブレイク
9:25 ～11:00	院内実践例の検討
11:00 ～12:00	対話とは何か
13:00 ～14:00	IPI展開の基礎 コンフリクトを構造的に把握・分析する手法を学習
14:00 ～17:00	ロールプレイ A

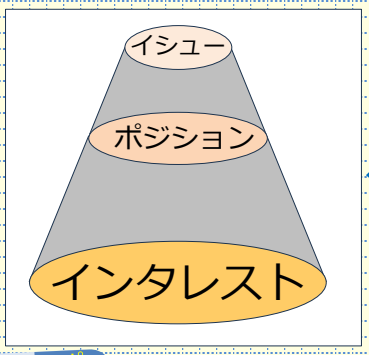
研修２日目

9:00 ～ 10:00	オリエンテーション・１日目の振り返り
10:00 ～10:40	メディエーションTips メディエーションを実践する上でのヒントを学ぶ。
10:40 ～12:00	ロールプレイ B
13:00 ～13:20	アイスブレイク
13:20 ～15:00	ロールプレイ C
15:00 ～15:30	患者対応の組織体制
15:30 ～16:40	ロールプレイ D
16:40 ～17:00	まとめ

研修会場の様子

研修開始

アイスブレイクを兼ねた２人１組の他己紹介で研修スタート！メディエーターへの第一歩は**「傾聴」**から！



IPI分析を学ぶ

- ✓ **Issue**
  論点・争点
- ✓ **Position**
  クレーム等、表層上の要求・主張
- ✓ **Interest**
  要求の裏に隠れている本当の要求

ポジション

- 当事者の**言葉に表れた**語り。
- **ありのままに記録・把握**する。
- 自分の解釈を入れないように！

インタレスト

- 当事者の潜在した**不可視**の思い。
- ポジションの背景・理由。
- ポジションに即して**解釈**する。

ロールプレイ

講師から示された事例を基に、３人１組に分かれてロールプレイ。患者、医療者、メディエーター役に成りきり、会場は医療現場さながらヒートアップ！

IPI分析の実践

メディエーター役は、ロールプレイの事例をIPIの手法で分析。双方の「思い」を汲み取れた？

分析結果の発表

代表グループがIPI分析結果を各班の前で発表。講師のアドバイスと受講生との意見交換により新たな「気づき」が！

講師紹介

メディエーションの技術は、医療現場だけでなく、**家庭内でも**使えますよ。

独立行政法人国立病院機構
長崎川棚医療センター名誉院長
宮下　光世
（みやした　こうせい）講師

社会医療法人恵愛会
大分中村病院看護部長
岐部　千鶴
（きべ　ちづる）講師

メディエーターは、双方の深層の思い（インタレスト）を見つめなおせるよう、**適切な質問**を投げかけてくださいね。

研修受講生の声

- 講師の話がとても面白い。
- 現場で活かせる考え方のヒントが沢山あった。
- メディエーターの姿勢として、患者・医療者双方の思いをくみ取り、中立の立場で対話の促進を図ることが大切だと思った。
- メディエーターのように患者と医療者の間に入ってくれる人がいれば、双方とも話がしやすくなると思う。
- 集中する時間が長くて疲れたが、実践的で分かりやすい研修だった。
- メディエーションは、普段の生活の様々な場面でも活かせる技法なので、知り合いにこの研修を勧めたい。