



〔 病院理念 〕

- ・常に人命の尊重と人間愛に基づいた医療・介護につとめます。
- ・全ての人に平等に心身両面にわたる医療・介護につとめます。
- ・地域の人達から信頼されるよう研鑽と協調をすすめます。

日本医療機能評価機構認定病院
医療法人社団 良俊会
ふくの芽葉病院

平成28年度 医療安全研修

セーフティマネジメント部会

研修テーマ：「医療安全に役立つコンフリクトマネジメントを知る」

聞きなれない言葉ですが、このテーマで職員研修を行いましたので紹介します。

1. 「コンフリクトマネジメント」とは？

医療の現場では、小さな行き違いや些細な不満の積み重ねが原因となって、患者さんやご家族が職員に不信感を抱き「紛争」という形で問題が発生する場合があります。このような事態を招かないように、職員一人一人や病院組織が適切な行動と対応ができるように学習したり体制を整えたりすることを言います。

2. 日常のケア・診療の中でのコンフリクトマネジメントについて

医療事故が発生した場合や、患者と病院職員との間での意見の食い違いなどが起こった場合、その当事者に対して平等に対応する仲介役が必要になります。お互いの話をよく聞き、それぞれの考えを分かり合うための対話が進むことで、関係の修復と解決策を見出していくことが可能となるからです。

大病院であれば専任の仲介職員を配置できると思いますが、当院のような小さな病院ではなかなか困難なため、職員が「コンフリクトマネジメント」について学習し理解することが重要になります。そこで今回「患者さんやご家族の思いをよく聴いて理解に努める」「自分自身の気持ちと行動を振り返り調和のとれた対話をするように心がけ行動する」を目的に研修を企画しました。



3. 研修の実際

研修対象：院長を含めた全職員

事前学習：1)「コンフリクトマネジメントとは」の説明と、学習用の展開例を配布

2)上記を参考に、新たに提示された4つの事例について自己回答して臨む

方法：8/26～9/5の間に事例を変えながら5回（勤務時間内の30分間）実施し、毎回、1つの事例についてグループワークにより意見交換をしました。

※次のページで具体的な事例を1つを紹介します。



事例：娘と孫が大きな花束を持って面会に訪れ、職員に「花を飾りたいので花瓶を貸してほしい」と声をかけられた。職員は生花の持ち込みは禁止されていることと、貸し出し用の花瓶がないことを伝えたが、「このままでいいので枯れたら捨ててください」と告げ、病室の洗面所に水を溜めてそこに置いて帰られた。

事例を読んでまず、「患者さんの思い」「家族の思い」について、相手の立場になって意見交換しました。次にこの職員になったつもりで「どういう思いからの言動だったのか」を出し合いました。最後に、「それぞれの思いや価値観を考慮したうえで、どのような言葉かけや対応をすればよいか」について話し合いました。

結果：1)生花の持ち込み禁止を知らなかったのではないかと確認する

2)「きれいなお花を見せてあげたくて持ってこられたんですね」（共感する）

3)生花の持ち込みをお断りしている理由（花の匂いや花粉が療養環境に悪影響を与える恐れがあることや、水の衛生管理が困難なため）を伝える（説明する）

4)「今回はステーションのカウンターに飾らせていただいて、ホールに出られるときに眺めていただきませんか」や「生花でなく小ぶりの造花であれば長く楽しめますし、本人もご家族のことを思い出されるでしょうね」

（提案する、期待をもたせる）

この1)～4)、特に2)と4)のかかわりを大切にすることによって、感情的な対立を防ぐことができることを学びました。



4. 研修を企画したセーフティ部会メンバーの感想

研修の企画運営を担当したことで勉強になった。若葉病院の職員として大切な対応技術であると考えられるので、この学びを活用し広めていきたい。

異なった職種からの考え・意見を聞くことができた。色々な目線で対応することが必要であると学ぶことができた。

相手の思いを共感することが必要であると、感じてもらえる研修になったと思う。この研修で感じたことを日常の接遇に生かしたい。

研修後のアンケートからは、「おおむね理解できた」との回答が多くを占めており、成果があったと考える。

「事前学習の量が多く大変！」という意見もあったが、研修後には「興味深く楽しく参加ができた」という意見も聞かれ、成果が期待できる研修だったと思う。

4. おわりに

ふくの若葉病院では、患者さんやご家族と良い関係を築き、安心して療養を続けていただくために、職員一人一人がこの学習で得たことを活用しながらケアや診療に携われるよう、意識を高めていきたいと思っております。

七夕の会

7月6日（水）七夕の会を開催しました。
福野ひまわり保育園ゆり組のみなさんが
慰問に訪れ「ドレミファだいじょーぶ」の
かわいいダンスと手遊びを披露してくださ
いました。



敬老会

9月14日（水）敬老会を開催しました。
ともしびの会のみなさんが「山中節」と「舞化粧」の踊りを、MIKAさんが「じょん
がら女節」と「島根恋歌」の歌を披露してくださいました。
皆様にお酒を振る舞い、95歳以上の方には、メダルをかけて長寿をお祝いしました。



人権の花

9月14日（水）人権の花運動で福野小学校の子供たちが夏休み中に育てたペゴニアの花鉢を寄贈していただきました。各病棟に飾らせていただきました。



正面入口自動ドア改修工事完了のお知らせ



病院正面入口の回転式自動ドアを曲面型の両開き自動ドアに改修いたしました。

工事期間中は、来院された多くの方々に、大変ご不便をおかけいたしました。

間口が広く、車いす等も6個の感知器で自動制御し、スムーズに出入りができ便利になりました。

面会時間

9:00 ~ 20:00

診療内容・診療時間・アクセスマップ

● 診療科

内科、神経内科、リハビリテーション科

● 外来診療

午前：9:00~12:00

午後：13:00~16:00

	月	火	水	木	金
午前	○	○	○	○	○
午後	○	○	○	○	○

● 休診日

土曜、日曜、祝祭日、お盆(8/14~16)、年末年始(12/30~1/3)

● アクセスマップ



日本医療機能評価機構認定病院

医療法人社団 良俊会



ふくの若葉病院

〒939-1521 富山県南砺市苗島367番地
TEL 0763-23-1011 FAX 0763-23-1020

インターネットで検索ください！！

<ホームページ>

<http://www1.tst.ne.jp/wakaba/>

<ブログサイト>

<http://fukunowakaba.blogspot.jp/>