

# 富山県理学療法士会主催

## “メディエーションスキル研修会のご案内”

皆さんは普段の業務や日常の中で、『普通に接していただけなのに、思いがけずクレームを言われた。』『気が付いたら言い合いのようになってしまっていた。』また、『第三者の立場として、患者や家族からのクレーム（愚痴）』を聞いて困った経験はないでしょうか？実はそれメディエーションスキルで回避、解決することができます。

医療現場は、事故や感情の相違から生じる利用者・ご家族からのクレーム、他職種間など組織内での立場や意見の相違から生じる争論や葛藤（コンフリクト）が頻繁に生じる場だと言われています。

このコンフリクトは意外と身近なもので、立場に関わらず体験したことがある理学療法士は多いと思います。本研修会では、その情報処理から対応（コンフリクトマネジメント）について、メディエーション理論とスキルを用いて解決への糸口を探すこと、他者との信頼関係を構築・回復させるための技法を学ぶことができます。

今回、第 57 回日本理学療法学会学術研修大会 in とやま「管理セミナー」にてご講演頂いた林里都子先生をお招きし、当時感染症流行により叶わなかった対面での実技メインの研修会が遂に実現します。

明日からの職場が少しでも貴方にとって明るく見えるようにするために、是非一緒に学びましょう。是非ご参加をお待ちしています。

### テーマ『信頼関係構築と他職種連携のためのメディエーション理論とスキル』

- ① メディエーション理論についての（座学）
  - ② 利用者からのクレームに対する対応（演習）
  - ③ 職場での人間関係などの悩みや葛藤をもった職員への対応（演習）
  - ④ 他職種連携をどのように展開していくか（演習）
- など、「コンフリクト情報処理」について演習を通して学べます！！

演習は RP（ロールプレイ）にて臨場感ある形式で学ぶことができます！！



【講師】林 里都子先生



こちらの二次元コードまたは、日本理学療法士協会アプリ・HP からセミナー番号による検索も可能です。



【日時】2024 年 9 月 28 日（土）13：00～17：30（受付開始 12：30）  
9 月 29 日（日）9：00～17：30

【場所】富山医療福祉専門学校 3F 第 1 講堂（富山県滑川市柳原 147-1（現地開催のみ）

【講師】林 里都子 先生（認定医療メディエーター 看護師）

【参加費】3,000 円

【定員】40 名程度

【締切】2024 年 9 月 13 日（金）

【履修】登録理学療法士 更新 信頼関係構築と協働作業の実践 12.0 ポイント  
専門/認定理学療法士 更新 研修会 12.0 点

【申込】研修会名：『メディエーションスキル研修』  
セミナー番号：125934

【問い合わせ先】

一般社団法人 富山県理学療法士会 生涯学習局 教育管理理学療法研究班 班長 伊東 克晃  
かみいち総合病院 リハビリテーション科

TEL：076-472-1212

Email：[katsuaki926@yahoo.co.jp](mailto:katsuaki926@yahoo.co.jp)

富山県理学療法士会主催 メディエーションスキル研修会

〈スケジュール〉案 ※今後変更の可能性あり

1日目 9月28日(土) 午後開始

時 間		講義・演習 内容	備 考
13:00～14:00	60分	講義 ・信頼を紡ぐコンフリクトマネジメントとは ・紛争解決手法であるメディエーション理論とそのスキルとは ・日常の診療において診療満足度評価およびその対応であるメディエーションマインドを理解し日常の診療に活かすとは	資料 ① 基礎知識用冊子 ② 確認講義用パワポ
14:00～14:10	10分	休憩	
14:10～14:50	40分	演習Ⅰ：対応の信頼獲得スキルを習得する ・メディエーションスキルの軸となる傾聴とコミュニケーションスキルの演習	③ 演習資料
14:50～15:20	30分	・傾聴の演習（2人1組） ・動画 診察場面 各コミュニケーションスキル コミュニケーションシートに記載	
15:20～15:30	10分	休憩	
15:30～17:20 80分（17:00） 途中トイレ、水分補給は 作業中に適時とする。	〈120分〉 RP 10分 説明 10分 IPI 展開 70分	演習Ⅱ：情報の信頼獲得スキルを習得する ・RP 患者からの苦情対応（怒りというコンフリクト情報の展開） ・コンフリクト情報解析表（3枚のシート活用）を使用し IPI 分析を展開する ・シートⅠ IPI 分析 ・シートⅡ IPI 分析の可視化 ・シートⅢ マネジメント	④ 演習資料 ⑤ IPI 解析シートⅠ、Ⅱ、Ⅲ
17:00～17:20	20分	質疑応答	
17:20～17:30	10分	1日目 まとめ・研修終了	

9月29日(日) 2日目

時間		講義・演習内容	備考
9:00～ 9:20	20分	講義 ・本質の構造 ・人間の特性解釈による情報の歪みを理解 ・誤信の要因を知り日常診療に活かす	① 基礎知識用冊子 ② 演習資料
9:20～10:30	70分	<b>RP 事案：患者からのクレーム対応</b> ・問題解決に重要となる本質を理解する ・本質展開・本質を探る	③ ホワイトボード使用 2G～4G (ホワイトボード)
10:30～10:40	10分	休憩	
10:40～12:00	80分	演習Ⅲ：個の信頼獲得スキル 講義 中立性が個の信頼を作る ・動画① 中立性を考える ・動画②	④ 演習資料
12:00～12:20	20分	発表	
12:20～13:20	60分	昼食	
13:20～14:50	90分 (30分)  (30分) (30分)	・ <b>RP 事案：新人理学療法士からの相談</b> 役割：新人理学療法士役 ：上司役 ：理学療法士の情報 IPI 展開者 ：双方の情報 IPI 展開者 ・ 4人で話し合い ・ 発表	⑤ 事案資料 ⑥ 演習資料
14:50～15:00	10分	休憩	
15:00～16:30	90分 (30分)  (30分) (30分)	職員のコンフリクト(葛藤)に向き合って RP 相談者役 対応者役 ：相談者の情報 IPI 展開者 ：双方の情報 IPI 展開者 ・ 4人で話し合い ・ 発表	⑦ 事案資料 ⑧ 演習資料
16:30～17:00	30分	・ 2日間通して質疑応答	⑨ パワポ
17:00～17:30	30分	・ まとめ 研修終了	