

from

VoL.17

日本看護学校協議会共済会

発行日 ● 2015 年 1 月 30 日

発行所 ● 一般社団法人日本看護学校協議会共済会

発行者 ● 佐藤 仁作

編集者 ● 鶴見 美智恵

共済会

— 目次 —

- 阿部幸恵・シミュレーション教育における効果的な指導法を学ぶ-基礎編-の研修に参加して …… 1
- 医療過誤とドクターハラスメントを理由とする損害賠償請求 …… 6
- 共済会の活動 …… 9
- 「学校教育活動賠償責任保険」について …… (12)
- 失敗しないクレーム対応と処理について～平成 26 年 11 月 29 日東北ブロック公開出前講演会～ …… (20)

阿部幸恵・シミュレーション教育における 効果的な指導法を学ぶ－基礎編－の研修に参加して

愛知医科大学 准教授 大野 弘恵

現在、医療の高度化が進み、臨床現場では看護師に患者の視点に立った質の高い看護の提供や侵襲を伴う行為の実施が求められるようになってきています。しかし一方では、患者の権利と安全の確保の観点から、学生の看護技術の実習の範囲や機会が限定される傾向にあり、学生が臨地実習で侵襲を伴う行為を体験することは難しくなっています。このような状況を受けて、臨床実践能力の取得に向けた臨床実践に近い状況を想定した演習の強化や、侵襲を伴う行為を習得するためのシミュレータの活用や状況を設定した演習の充実の必要性が指摘されています。

ちょうど 1 年ほど前になりますが、米国の看護教育ではシミュレーション教育がとり入れられ、看護学生が高い臨床実践力を持ち、臨床実習に臨んでいること、またコミュニケーションスキルを学ぶための手段としてシミュレーション教育が有効である、という内容の講演を聞く機会がありました。その後、偶然にも阿部先生による臨床看護師向けの講演を聞き、シミュレーション教育について非常に興味を掻き立てられました。シミュレーション教育は、

近年、教育手法の 1 つとして注目され、看護学教育のなかに導入されてきています。さまざまな学習理論をシミュレーション教育に援用し、融合することで高い学習効果が期待されています。「シミュレーション教育における効果的な指導法を学ぶ－基礎編－」という本研修会は教員向けのものであり、学習者が主体的に学ぶ意欲を引き出すシミュレーション教育はどのようなものか、ということ学ぶことと、この教育技法をこの先実践していくことにより、教員としての教育力を高める一助にならないかと考えこの研修に参加しました。

日本看護学校協議会共済会の事業では、看護学教育や看護職養成を国際的な視点から検討することを目的に、国際標準化の動向、看護師の人材の国際間移動、国際化に伴う教育のあり方等に焦点をあてた研修会が企画されています。本講座は、実践力を高める 1 つの教育方法として注目されてきているシミュレーション教育を実際に体験しながら学ぶ基礎編であり、シミュレーション教育の基本的な知識を学ぶとともに、シミュレーション教育の指導の一連

を学ぶことでした。具体的には、基本的な知識についての講義、学習者としてのシミュレーション体験、提示された事例について指導を考えるグループディスカッション、さらに、指導の一連を体験することにより基本的な指導者のスキルを学ぶことが開催の趣旨でした。阿部先生のシミュレーション教育や経歴などについては前号の共済会会報の「from 共済会VoL.16」にも紹介があり、多くの方が読まれたことと思います。そして、教員向けの最初の研修会ということもあり、皆さん非常に関心を持って参加されたようです。私も本研修の受講を楽しみにしてきました。多くの教育者とともに過ごした2日間は極めて貴重な体験で、今後の教育の方向性が導き出された本研修の状況を皆さんにお伝えしたいと思います。



阿部先生
と筆者

研修プログラム

平成 26 年 11 月 2 日（日）、3 日（月）の 2 日間にわたり、神奈川県横浜市の横浜実践看護専門学校で開催されました。2 日間の研修プログラムは次頁の表のとおりです。参加者は 40 人で、全国から参加申込みが多数あったようです。

研修の概要

本研修の 2 日間の概要についてです。講義、グループワーク、実際に学習者としての体験、そして指導者も体験し、「シミュレーション教育」がどういふもので、これからどのように教育の場で実践していけばよいのか、ということ学ぶ機会となりました。

1. 第一日目：講義・体験

1) 阿部先生の第一声ではじまった「シミュレーション教育」とは

シミュレーション教育は実際の臨床現場を模倣、

再現した状況の中で、学習者が実際に人やものに関わりながら体験とその振り返りによって専門的な知識・技術・態度を学んでいくものです。高価なシミュレータ（模擬練習用具）や設備を揃えることだけではなく、学習者がそのシミュレーションセッションでの経験に基づいて体験し、主体的に振り返り、またその際、学習者がそれぞれ共有体験できるように再現性を考慮することも重要です。インストラクターである教員や指導者は、教育目標に沿って学習者の学習を支援する役割があります。要するに、われわれ教員には、学習者である学生が主体的に学習することを支援する役割があり、その教育力が必要であると気づかされました。



高機能シミュレータ Sim Man 3G を使用して

2) 学習者としてシミュレーション体験

この「シミュレーション教育体験の実際」のセッションでは、シミュレータとして高機能シミュレータ「Sim Man 3G」を使用した体験でした。Sim Man 3G は、簡単なセットアップおよび使用方法ながら、リアルな訓練ができるよう設計された成人患者シミュレータです。シミュレーショントレーニングのシナリオに最適化された数多くの機能、例えば自動薬剤認識、光に反応する瞳孔、体液流出、動脈の触知ができ、さらに Wi-Fi 対応なども備えているようです。シミュレータの機能や操作方法、ルール、約束事など学習者に事前に伝え、正確に使用できるよう指導しておく必要があります。

今回は高機能シミュレータ（Sim Man 3G）と模擬患者（Simulated Patient：SP）を組み合わせることで、音声による表現が限られているというシミュレータのデメリットを補うことができると思いました。わが国において模擬患者の活用は、医療コミュ

ことを思い出したり、指導者や周囲の仲間からのフィードバックによる気づきなどから、シミュレーションセッションを分析し、さらによりよい実践とするための課題について検討する場です。これが、このシミュレーション教育の中でもっとも重要なところ です。

「事前の準備が成否を分ける」とも言われています。指導者体験をされているのをみて、効果的な学習にするためには、シナリオ作成から始まり、デブリーフィングの内容に関してもあらかじめ考えておき、学習者の目的・目標に合わせた学びができるように事前に相当な準備をおこなって実施することが重要であることを実感しました。

学生が実習場で体験し学ぶことには限界があり、その中で再現性があり安全性が保たれるシミュレーション教育は、わが国の看護学においても今後ますます重要視されていくことが予想されます。看護学の基礎教育から、患者の状態が刻々と変化し即時の対応が求められる急性期看護など幅広く、臨床により近い形で場面を再現するという点においても、教育の工夫をしていくことが必要と思います。

今回の研修会では、阿部先生のテキストに掲載されているシナリオを用いることで、シミュレーション教育が実施しやすかったと感じました。そして事前学習課題、指導のポイント、必要な資料、文献等も提供していただいたことから、一連の流れを理解することができました。同時に看護教員として教育力のスキルアップに努めることが必要であることを痛感しました。

次のステップへ

今回、2日間の研修をとおして阿部先生には多くのことを教授いただきました。良質で安心・安全な医療提供のできる人材が求められており、看護師は専門的な知識と技術、態度を持ち、臨床で活かせる実践力が必要とされています。確かなアセスメントと対応・個人だけでなくチームの対応を振り返る力・表現する力、関わる力も必要と言えましょう。看護学教育においてシミュレーション教育をどのように展開していくのか。効果的なシミュレーション教育を実施していくためには、教材のシミュレータだけでなく、インストラクターがいかにか明確な教育目的・目標を考慮したシナリオ作成・開発、評価、デブリーフィングという一連の流れについてそれぞれ配慮していく必要がある、ということをおぼろげに学ばせて

きました。

会場の横浜実践看護専門学校は、日本看護学校協議会共済会副会長である山川美喜子先生が校長をされています。新横浜駅前というアクセスの良さのみならず、とても良い学習環境で研修を受講することができたことを感謝しています。参加者全員がグループワークや多くの体験をとおし、充実した時を過ごすことができました。次の課題のシナリオ作成は、日本看護協会の上級講座「アドバンスト」「アドバンスト2」の研修で実施していると情報提供をいただきました。シナリオとなる素材は、臨床において日常展開される患者とのコミュニケーションや生活援助、観察などあらゆる状況が対象となり、どのような状況でもシナリオにしてシミュレーション教育を実施することが可能であるようです。

さて、次回は2015年3月に阿部先生が開設を手掛けてこられました沖縄県の「おきなわクリニカルシミュレーションセンター」で開催されます。大変興味をそそられます。機会があれば参加をしたいと思えます。

使用テキスト：阿部幸恵編著（2013）：臨床実践力を育てる！看護のためのシミュレーション教育、医学書院



阿部先生・冷水先生(左から2人目)を囲んで参加者と記念撮影

平成27年度 阿部幸恵先生による 指導者のためのシミュレーション研修会のご案内

①日時：平成27年8月19日(水) 13:00～17:00 (1日目)
20日(木) 9:00～15:00 (2日目)

場所：東京医科大学病院シミュレーションセンター
〒160-0023東京都新宿区西新宿6-7-1

②日時：平成28年3月20日(日) 13:00～17:00 (1日目)
21日(月・祝) 9:00～15:00 (2日目)

場所：おきなわクリニカルシミュレーションセンター
〒903-0215沖縄県中頭郡西原町字上原207

※いずれの研修も現地集合・現地解散となります。

※募集人数は①②とも40名です。

※参加費は5千円程度。参加者は当会の会員に限ります。

※詳細については、平成27年4月上旬の当会ホームページをご覧ください。

【お問い合わせ先】

一般社団法人日本看護学校協議会共済会事務局
電話 03-5541-7112 FAX 03-3206-3100

共済会の活動

■平成 26 年度研究助成候補者募集について

本紙及び当会ホームページ、「Willnext magazine」で公募いたしました研究助成候補者募集には、8名の方から申請をいただきました。今回は、一般枠と教育現場で教育実践に当たっているお忙しい先生方の研究活動の振興を図ることを目的とした研究奨励枠の2本立てで募集いたしました。研究奨励枠は委員の先生方の助言も含めて、研究活動の一助になればと企画委員会と審査委員会からの発案でした。残念ながら今回は応募がありませんでしたが、ぜひ今後挑戦していただければと思います。お送りいただいた申請書につきましては各委員に厳正に審査していただき、平成 27 年 2 月に行われる予定の研究助成審査委員会で討議される予定です。発表は 3 月中旬、3 月中に研究助成対象者に助成金をお渡しする予定です。

また、平成 25 年度の研究助成者の論文については 4 月以降に当会ホームページで発表する予定です。

■阿部幸恵先生のシミュレーション研修会報告

今年度は研修会として、東京医科大学病院シミュレーションセンターのセンター長である阿部幸恵教授の「指導者のためのシミュレーション研修会」を 2 回企画し、1 回目の研修会を 11 月 2 日、3 日の両日にわたり、神奈川県横浜実践看護専門学校の実習室をお借りして開催いたしました。研修には、定員 40 名のところ多数のお申込みをいただき、キャンセル待ちの方もおられ、すべての方々にご参加いただけなかったのが心残りでした。

しかし、参加された先生方はとても熱心に受講され、阿部先生もとても良い研修会になったと喜んでおられました。研修会に参加された愛知医科大学准教授の大野弘恵先生に詳しい研修会報告をまとめていただきましたのでご参照ください。(本紙 1 頁)

平成 27 年度も同様に 2 回研修会を開催する予定です。今回、参加できなかった方もぜひお申込みいただきご参加ください。参加お申込み資格は、総合補償制度 Will をご採用いただいている学校の教職員とさせていただきます。基本的に先着順ですがお申込みが多い場合には「教職員用 Will」「Willnext」

にご加入いただいている先生が優先となります。平成 27 年 3 月 21 日、22 日には、沖縄県のおきなわクリニカルシミュレーションセンターでの研修会があります。こちらも多くのお申込みをいただいております。平成 27 年 1 月現在キャンセル待ちの状況になっています。

春の沖縄はとても気持ちがいいと阿部先生は沖縄が大好きだそうです。ご参加いただく先生には、リフレッシュを兼ねて大いに研修会を楽しんでいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。



指導中の阿部先生

■ブロック別公開出前講演会報告

平成 26 年は、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）によるさまざまな問題が全国で多数起こりました。スマートフォンを通じた、SNS 関連のトラブルなどで、先生方も対応に追われておいででした。当会では吉岡譲治弁護士に様々な事例をもとに注意点を記した「SNS における個人情報取り扱いガイドブック」をまとめていただきました。学校様には大変ご好評で 16 万部を配布させていただきました。



関東ブロック・公開出前講演会の様子

きました。それに伴い多くの学校様から出前講演のご依頼をいただきましたが、残念ながらすべてのご依頼にお答えできませんでした。

そこで、当会でブロック別に会場を借りて、先生方にお越しいただき SNS 問題とクレーム問題について講演会を行いました。この数年クレーム問題につ

いては、増加傾向にあります。当会でもご相談があった場合、例えば顧問弁護士等をご紹介します。

今までは学生及び保護者、主として保護者の方からのクレームについてのご相談が多かったのですが、学生本人が学校や先生に対しクレームをつけるといったケースが急増しています。クレーム対応については、本紙に東北ブロックの公開出前講演会でお話いただいた兼川真紀弁護士の講演内容を掲載いたしましたので、ご参考にいただければと思います。

公開出前講演会は11月29日に東北ブロック・福島看護専門学校講堂と12月13日に関東ブロック・東京医科大学病院講堂にて①「SNSにおける個人情報取り扱い～その利便性と危険性～」吉岡譲治弁護士、②「失敗しないクレーム対応と処理について」兼川真紀弁護士に講演していただきました。土曜日にも関わらず多くの学校関係者の方にお越しいただき、ありがとうございました。



東北ブロック・公開出前講演会・兼川弁護士

■平成27年度定期総会の開催について

平成27年度定期総会の日程及び開催地が決まりました。

日時：平成27年6月26日(金)16:00～18:00
会場：京都府京都市「京都 東急ホテル」

当会では4年に亘り東北被災地にて定期総会を開催してまいりました。被災地の方々に「来てくれてうれしい」という声をたくさんいただきました。「3年もすると他県の人みな被災地のことを忘れてしまうのではないかと思うと寂しい」という声も聞きました。この被災地訪問に参加された中部地方の看護学校の先生は、学生にもぜひ被災地の状況を見てもらいたいと研修旅行のプランに組み込み、平成27年3月の2年生の研修旅行としてもう一度訪問されることになりました。まだまだ復興の道は険しい被災地ですが、どうぞ機会がありましたら、ぜひ被災地を訪れてみてください。

定期総会につきましては、代議員の先生方には別途ご案内をお送りさせていただきます。

■平成27年度シミュレーション研修について

阿部幸恵先生は、これまで主として臨床の看護師さんや医師、医療技術スタッフを含めたチーム医療のためのシミュレーション研修をされてきました。今回の教員のための研修会は、阿部先生にとっても大変フレッシュな研修会だったようです。ぜひ今後も継続して多くの先生方に参加していただける機会を作っていきたいと考えています。

平成27年度の日程予定として

①日程：平成27年8月19日(水)～20日(木)

会場：東京医科大学病院シミュレーションセンター

②日程：平成28年3月20日(日)～21日(月・祝)

会場：おきなわクリニカルシミュレーションセンター

詳細については、平成27年4月上旬に当会ホームページに掲載いたします。

■海外研修事業について

平成26年度の海外研修は、参加申し込みが定員に達しなかったため、中止となりましたが、平成27年度の海外研修企画として台湾を考えています。

夏休みの暑い時期を避けて、計画を立てていく予定です。

日程は、平成27年度後半になる予定ですが、共済会ニュース18号及び当会ホームページ、「Willnext magazine」にてご案内させていただきます。

■新しい出前講演会の講師をお願いしました。

長く接遇講師として活躍されている(株)ディレクターズシステムの小栗かよ子氏に新しく講師陣に加わっていただきました。医療現場でも対人トラブルが増えており、人との接し方や患者さんへの対応の仕方などを身につける必要があります。学生さんを指導するにあたり、先生方の研修会などに伺います。

■全国どこでも「出前講演」いたします。

ご要望により当会顧問弁護士や専門家の講演を開催いたしております。先生方の研修会や勉強会などにご利用いただける当会の活動です。どうぞ共済会事務局までご相談下さい。

【お問い合わせ・連絡先】

一般社団法人日本看護学校協議会共済会事務局
TEL: 03-5541-7112 FAX: 03-3206-3100

Will News

Vol.17

失敗しないクレーム対応と 処理について

平成26年11月29日 東北ブロック公開出前講演会

インテグラル法律事務所
弁護士 兼川 真紀

兼川弁護士 クレームという言葉は英語ですが、もともとは文句をつけるというようにネガティブなイメージがある言葉ではなくて、単純な主張とか要求、請求、権利という意味があります。

例えば、旅行にいくと鞆にタグをつけますが、そのことをクレームタグといいます。これは鞆の権利がある人の名前が書いてあるのでクレームタグといえます。しかし日本ではクレームというとながティブなイメージで、クレームだとかクレマーというのとは文句をつけるとか不満という意味で使っていると思います。

みなさんの職場では苦情や意見が増えていきますか？ 文句をつけられたなと感じる経験をされている先生はどれくらいいらっしゃいますか？

会場の先生 自分の思い通りにいかないぐらいでも「何なの？」と不満ありげに言ったり、ありとあらゆる場所で文句を言い、それを吹聴する感じです。

兼川弁護士 教育現場ではありますか？
会場の先生 教育現場では、教師に

してもっと分かるように教えてほしいと。自分の努力は棚に上げて私たちがわからないのは先生たちの教え方のせいでというようなクレームです。

例えば予習復習をしているかどうかは別として、この私（学生）が分かるように説明してというようなクレームがどんどん増えているような気がします。

兼川弁護士 そのように、自分の事は棚に上げて、自分がここにただ立っていれば全部分かるようにしてくれというような人が多くなつて、近年自分の職場では苦情が増えていると思う人が大体40%ぐらいいます。職域別では、教育現場では半分ぐらい、病院でも半分ぐらいということになっていて、何かその原因だと思えますか？

というのを、『日本苦情白書』というもので5年ぐらい前に関根さんという方がまとめられた書物があります。クレーム等について調査をしてデータをまとめているのですが、対応を間違えたということも半分ぐらいある。つまり相手の求めていることに全然

配慮しないで対応をしてしまったがために腹をたてさせているなと思うことが半分ぐらいある。

また、相手の勘違いというのも25%ぐらいはある。つまり相手はこちらの意図をきちんと受け取れなくて腹を立ててしまったことは25%ぐらいあるというデータになっています。その他にいやもんというものが8%。クレマーだなどと思う人が10%いるという結果になっています。つまり、なんらかの苦情を言われた時には75%ぐらいはこちらが原因であったり、先方の誤解が原因だったりするので、その75%は問題解決できるけれど、それ以外は簡単には解決できないかもしれないといえると思います。

なかでも問題はモンスタークレマーと言われる人です。その人から電話がかかってきただけでみんながどうすればいいかわからず、気落ちしてしまうようなモンスタークレマーといわれる人は1%ぐらいいると言われています。

クレーム 増加の背景

クレーム増加の背景はどうかと言いますと、これは社会の変化というのかなり大きいわけです。ですからみなさんの対応が悪いとか、そういう話ではなく社会自体が変わってきていて、人間自体も変わってきているという中でクレームも増加してきていると考え