

会員各位

公益社団法人 熊本県理学療法士協会

会長 坂崎 浩一

教育部 管理・運営教育班 班長 牛嶋 康介

## 令和元年度第3回 管理者教育研修会のご案内

拝啓

会員の皆様におかれましては、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。この度、(公社)熊本県理学療法士協会教育部主催による令和元年度第3回管理者教育研修会を開催する運びとなりました。第3回の本研修会は「クレーム・コンフリクトへの対応とダイバーシティ・マネジメント」をテーマとし、身近な事例でのクレーム対応のシュミレーションを行い、明日からの対応の一助となるのではないかと考えています。また、今後の労働人口の減少や働き方改革等への問題に向き合う為、ロボット工学・AI・女性参画・価値観・ライフスタイル・障害・人種といった多様性を受入れていく職場になっていく事が必要になっていくと考えられ、このダイバーシティ・マネジメントを考え方の一つとして学んでみませんか。

敬具

記

1. 日 時 令和元年10月25日(金) 9:00～16:20(8:30～受付開始)
2. 場 所 熊本市男女共同参画センターはあもにい(熊本市中央区黒髪3丁目3番10号)
3. テーマ・講師

### 『クレーム・コンフリクトへの対応と医療安全』

「コミュニケーションを活かした医療紛争・クレームへの対応」

クレーム・医療紛争にどのような心構えで対応をするかを学ぶ

松本 泉 先生(熊本駅前看護リハビリテーション学院 理学療法学科長)

「ダイバーシティ・マネジメント」

労働人口の減少から多様性を受入れる職場へ変化の対応するマネジメントを学ぶ

栗秋 良子 先生(大分岡病院 相談役補佐・

日本生産性本部認定ダイバーシティ・アドバイザー・トレーナー)

「理学療法士のコンフリクトマネジメントとクレーム・コンフリクトへの対応」

転倒・骨折などのリハビリ職種に係る事例から、クレームや医療紛争への対応を学ぶ

森 照明 先生(大分岡病院 統括院長)

4. 対 象 公益社団法人日本理学療法士協会会員並びに医療専門職種
5. 定 員 30名(定員になり次第、締め切らせていただきます)
6. 参 加 費 会員6,000円 非会員10,000円
7. 申し込み (公社)熊本県理学療法士協会ホームページより申込みいただけます。  
募集期間 令和元年8月19日(月)～10月5日(土)
8. お問い合わせ 十善病院 リハビリテーション科 牛嶋康介  
mail: [kanri01stage@yahoo.co.jp](mailto:kanri01stage@yahoo.co.jp)  
TEL: 096-372-2688 FAX: 096-371-8770

お申し込み後の連絡等は全てE-mailにて行います。必ずyahoo.co.jpからのメール受信が出来るよう設定をお願いします。

テーマ：「コミュニケーションを活かした医療紛争・クレームへの対応」



松本 泉（ まつもと いずみ ）先生 プロフィール

現職：学校法人青照学舎 熊本駅前看護リハビリテーション学院  
理学療法学科長  
公益社団法人日本理学療法士協会 教育学会 運営幹事  
公益社団法人日本理学療法士協会 代議員

#### 略歴

1991年：3月西日本リハビリテーション学院 理学療法学科 卒業  
同 年：4月医療法人高邦会柳川リハビリテーション病院勤務  
1995年：4月医療法人高邦会柳川リハビリテーション病院 理学療法科主任  
1997年：3月柳川リハビリテーション病院退職  
同 年：4月スポーツコンディショニングプロモーションジン所属  
1999年：4月医療法人聖十字会西日本病院勤務  
2001年：4月医療法人聖十字会西日本病院 総合リハビリテーション室主任  
2002年：8月医療法人聖十字会西日本病院 総合リハビリテーション室室長  
2005年：4月西日本リハビリテーション学院 理学療法学科 講師  
総合リハビリテーション室室長併任  
2013年：10月熊本駅前看護リハビリテーション学院 理学療法学科 講師  
2014年：10月熊本駅前看護リハビリテーション学院 理学療法学科 学科長  
1月 教務部長代理  
2018年：4月学校法人青照学舎 法人運営機構改革推進室 主任

#### ～メッセージ～

人と人がつながった組織を循環させるためにコミュニケーションが大切な役割を果たします。1対1のコミュニケーションを行うこと、部署間のコミュニケーションを行うこと、組織の縦のつながり、横のつながりを行うことに大きな力を発揮するコミュニケーション活用術をお伝えしたいと思います。

テーマ：「ダイバーシティ・マネジメント」

## 栗秋 良子(くりあき よしこ)先生 プロフィール



現職：社会医療法人敬和会法人本部相談役補佐

### <職歴>

1990年帝京大学医学部看護学科卒業

1990年帝京大学医学部附属病院

1998年国家公務員共済組合連合新別府病院

2003年独立行政法人国立病院機構西別府病院

2009年公益社団法人大分県看護協会（教育部）

2011年湯布院厚生年金病院先進リハケア統括マネージャー

2013年社会医療法人敬和会法人本部相談役補佐

現在に至る

### <学会会員など>

（一般社団法人）日本ヘルスケアダイバーシティ学会理事

（公益社団法人）日本看護科学学会正会員

（特定非営利活動法人）日本医療マネジメント学会正会員

（一般社団法人）日本臨床スポーツ医学会准会員

（一般社団法人）大分県スポーツ学会理事

日本看護倫理学正会員

大分県スポーツナース協議会会長

### <役員・資格など>

（公益財団法人）日本生産性本部認定ダイバーシティアドバイザートレーナー

（一般社団法人）日本ヘルスケアダイバーシティ学会理事

（社団法人）日本医療メディエーター協会認定医療メディエーター

（一般社団法人）大分県スポーツ学会理事

（一般社団法人）大分県スポーツ学会認定スポーツ救護ナース（日本第1号）

大分県スポーツナース協議会会長

臨床管理指導者（看護管理）

医療安全管理者

手術室専門ナース

大分県医療コンフリクトマネジメント研究会副事務局長

大分県空手道連盟スポーツ医科学委員会委員

### ～メッセージ～

ダイバーシティ・マネジメント（Diversity Management）とは、個人や集団間に存在するさまざまな違い、すなわち「多様性」を競争優位の源泉として生かすために文化や制度、プログラムプラクティスなどの組織全体を変革しようとするマネジメントアプローチのことである。

医療従事者は特にダイバーシティを受け入れやすく、また対応をしなければならない立場や場面があります。このような多様性を充分理解し、個々人の違いを尊重する事が大切であり、またスタッフ間でも同じようにダイバーシティの理念に則り、組織として各個人の力を最大限に発揮させる事はダイバーシティ・マネジメントであると考えています。



## 森 照明（ もり てるあき ）先生 プロフィール

現職：社会医療法人敬和会 統括院長  
大分県医療コンフリクトマネジメント研究会 会長

役員など：

(財) 日本医療メディエーター協会九州支部理事・認定医療メディエーター  
(一社) 大分県医師会医事紛争処理委員会委員  
大分地方裁判所 専門委員

大分県医療コンフリクトマネジメント研究会会長  
(財) 日本教育推進財団認定コミュニケーショントレーナー  
(公財) 日本生産性本部認定ダイバーシティアドバイザー  
(一社) 日本ヘルスケアダイバーシティ学会副理事長  
(一社) 九州先端リハビリテーションケアクラスター推進機構理事長  
(NPO) 豊の国より良き医療と健康づくり支援センター副理事長  
PHP ビジネスコーチ  
アンガーマネジメントファシリテーター  
九州コミュニケーション研究会 共同代表世話人  
(公社) 大分県老人保健施設協会理事  
(一社) 大分県スポーツ学会顧問 (前理事長)  
歩行リハビリテーション研究会代表世話人  
大分県医療介護ロボ・HAL研究会世話人代表  
大分県スポーツ医科歯科研究会会長  
日本脳神経外科学会評議員 日本医療マネジメント学会評議員  
日本臨床スポーツ医学会名誉会員  
元日本卓球協会スポーツ医科学委員長・ナショナルチームドクター

略歴：

昭和 45 年 3 月 東北大学医学部卒業 脳神経外科入局  
昭和 57 年 4 月 大分医科大学 助教授 脳神経外科  
平成 13 年 4 月 国立療養所 西別府病院院長  
平成 21 年 10 月 財団法人 湯布院厚生年金病院院長  
国立病院機構西別府病院名誉院長  
平成 25 年 7 月 社会医療法人敬和会大分岡病院長・統括院長  
平成 28 年 4 月 大分大学臨床教授

賞罰：

平成 11 年 大分市スポーツ功労賞  
平成 20 年 日本結核医学会 塩田賞  
平成 24 年 大分合同新聞社 文化賞

～メッセージ～

2025年に日本は超高齢社会を迎えます。ダイバーシティ導入なくしては成り立ってゆかない社会が到来します。リハビリテーションの世界も同じです。

高齢者、障がい者、外国籍の方、LGBTなど多様性の方々を受け入れ活かし、イノベーションをおこし、組織、社会を活性化することが求められています。医療ロボットとの共生・協働も同じです。これらに伴い理学療法士の皆さんのリハビリテーションの果たす役割も大きいものがあります。

一方、今回のテーマである「理学療法士のコンフリクトマネジメント・クレーム・コンフリクトへの対応」も大きな課題として上がってきます。

スライドの講義内容10項目に沿って、テーマの背景、コミュニケーション、患者への説明義務、初期対応、転倒、身体拘束、院内暴言・暴力などを取り上げ、それらに対する課題と対策、医療メデイエーショントレーニングなどのエクササイズを行いながら解説、体験して頂こうと計画しております。

また、チームコミュニケーションの大切さや上司になってはいけない人なども紹介したいと考えております。

皆様のこれからの活動の一助になれば幸いです。よろしくお願いいたします。