



News Letter 「Well-Being な社会」を目指して！

一般社団法人 メディエーターズ 〒105-0004 東京都港区新橋 1-18-2 明宏ビル別館7階

メディエーターの倫理規定を設けました。
2016.2.23

メディエーターズのメディエーターは、メディエーションにおいて、常に以下の行動を実践します。

- 1 すべての当事者に対して、自らが意思決定することを支援します。
 - 2 当事者に自己の価値観を押し付けたり、当事者の意思決定をコントロールしたりしません。
 - 3 紛争全体を意識した支援、粘り強く最後まであきらめない支援をします。
 - 4 関与したメディエーションにおいて知ったことは誰にも漏らしません。
 - 5 分かりやすい平易な説明を心掛けます。
 - 6 当事者双方との信頼関係の構築に努めます。
 - 7 絶えず自己研鑽にはげみ、能力の向上に努めます。
 - 8 常に謙虚な姿勢を忘れず、自らを振り返ることを怠りません。
- 以上

当事者それぞれのエンパワメントからスタートし、それぞれの決定を大切にする。

それが私たちメディエーターズのメディエーションの理念

INSIDE THIS ISSUE

メディエーターの倫理

DVD「笑顔を取り戻す 介護メディエーション」絶賛発売中！

介護施設でのトラブルや家族間のトラブルは
メディエーションで解決しよう！

メディエータートレーニングに参加して
今後の予定

DVD「笑顔を取り戻す 介護メディエーション」 絶賛販売中！！

介護施設で起こったベッド転落事故をめぐる施設長と入所者家族の話し合い

話し合いの場での第三者（メディエーター）の役割や注意点、スキルを解説しています。このDVD（解説用冊子付）を使っての研修も実施できます。

職員同士のトラブルや入所者とのトラブルで困っている介護施設の方は必見！

DVD & ブックレット本体:2,200 円（送料+300 円）

ご注文: www.bepro-japan.com/#!/blank/k7yi1

ダウンロード版:1,800 円

ご注文: www.bepro-japan.com/#!/blank/v3odm



編集・発行:

株式会社 ビープロダクション

脚本: 安藤信明 田中圭子（一般社団法人メディエーターズ）

監督・アニメ制作・編集: 高部優子

予告編:

<https://www.youtube.com/watch?v=4NUuLOzMaTw>

DVD、ブックレット画像

<http://www.bepro-japan.com/#!/blank/aofsb>

介護施設でのトラブルや

家族間のトラブルはメディエーションで解決しよう！

医療事故と同じように、介護事故にも取り返しのつかない大きな損害をもたらすものがあります。しかし、介護は日常生活におけるものなので、人間の好き嫌いやちょっとしたすれ違い、勘違いがトラブルになることが多いのではないのでしょうか。

日常的なトラブルを裁判で解決することは考えにくいですし、日常的とは言えない怪我などを伴うトラブルでも、裁判までして解決するような例はそう多くありません。それに、裁判をしたところで、時間と労力とお金を使うだけです。

横田一さんという方が書かれた「介護と裁判」～よりよい施設ケアのために～（岩波書店）という本があります。介護施設をめぐる裁判事例がいくつか紹介されており、当事者のコメントなどもあります。

しかし、いくら裁判が適当ではないと言っても、そのトラブルをそのままにしておくことは好ましくありません。

裁判のように相手の弱点を責める敵対的な紛争解決方法ではなく、話し合いにより、協調的に紛争を解決し、対立を解消することができれば、介護施設は、今よりもっと過ごしやすくなるでしょう。これが、「介護メディエーター®」を育成し、介護メディエーションを実施することの意味です。

もう一方で、介護離職の多さが問題となっています。岡田耕一郎さんと岡田浩子さんという方が書かれた「だから職員が辞めていく」～施設介護マネジメントの失敗に学ぶ～（環境新聞社）という本があります。その中でも、介護事故や苦情への対応の問題点が挙げられています。極端な例かもしれませんが、施設運営側の責任を現場の介護職員に転嫁してしまうような例です。それでは、働きがいどころではありません。介護施設を働きやすい職場にするには、メディエーションが有効かと思います。

介護施設内の日常的なトラブルや職員間のコミュニケーションミスなどが原因である利用者（家族）とのトラブルは、トレーニングを受けたメディエーターが仲介する話し合い（メディエーション）をすることでかなり早期に解決し、また紛争の予防にもなるはずです。メディエーターズでは、介護メディエーター®を育成し、介護施設内で介護メディエーションが行える環境を整える支援していきたいと思っています。

また、＜介護トラブル相談＞専用の電話を用意して介護に関する様々なトラブルに関するご相談を受け付けています。

＜介護トラブル相談室＞ ☎ 050-7118-8048





メディエータートレーニングに参加して

医療法人つたや会 在宅診療所いずも
法人理事／患者様相談室 室長
山本俊彦

2016年5月21日・22日に東京で開催された、一般社団法人メディエーターズ様主催の「トランスフォーマティブ・モデル メディエータートレーニング(基礎・アドバンス)」に出席させて頂きました。現在私は、島根県にある「医療法人つたや会 在宅診療所いずも」の患者様相談室で勤務しております。そんな私が、このトレーニングに参加しようと思ったきっかけは、当法人の関係法人で介護サービス事業をしていることもあり、メディエーターズ様が登録商標をとっておられる「介護メディエーター」に興味があり申し込みをさせて頂きました。

受講決定のお知らせには、トレーニングは朝10時から17時までで、1日目は基礎、2日目はアドバンスと書かれており、「どんな研修になるのだろうか。」と期待と不安が入り混じるなかで当日を迎えました。「ゴブリンハウス」と言う初めて訪れる会場ということもあり、早めに会場入りをしました。会場に入った第1印象は「こんなおしゃれなスタジオ風の会場でやるの？」でした。会場には既に、講師の安藤先生と田中先生がおられ、初めてお会いしたはずですが、なぜか以前からお互い知っているような暖かい出迎えで不思議な感覚がありました。これも、先生方のお人柄とメディエーション効果なのでしょう。

開始予定時刻の10時には参加者全員が揃い、緊張の1日目がスタートしました。会場の席は、友人同士のカフェでのお茶会のように、一つのテーブルを囲み講師も参加者も関係なく座るというスタイルで、これも初めての経験で驚きました。初めに講師の先生、アドバイザーの方、参加者の自己紹介がありました。参加しておられる方は、小学校の先生、障害者に関わる方、行政関係者、私のような医療介護に関わる者と様々な職業職種の方がおられました。1日目は基礎ということもあり、まずは講師の方々による「メディエーションのデモ」を見させて頂きました。次に先ほどのデモを基に、メディエーションの理論や基本的なスキルの説明があり、より明確にメディエーターの役割や対話の進め方を理解する事が出来ました。その後、教えて頂いた理論や技法を用いた練習をして1日目は終了しました。

2日目は、前日には居られなかった、「以前に基礎だけを受講された方」や「もう何回も参加しています。」と言われる方たちも来られ、参加人数も増えて朝から会場は和気藹々とした雰囲気です。2日目の内容は、前日の基礎の振り返りと、さらにメディエーションの理解を深めるためのロールプレイと検討、各人の職種や立場でのメディエーションの活用などのディスカッションを行い理解を深めました。

2日間のトランスフォーマティブ・モデルのメディエータートレーニングで感じたことは、当事者同士の対話促進の大切さを改めて痛感した事と、エンパワメントの持つ力を再認識する事ができました。トランスフォーマティブ・モデルのメディエーションは構造もシンプルであり、覚えやすく使いやすいメディエーションです。苦情クレーム対応に限らず、人と人が繋がるうえで良好なコミュニケーションは土台であり、その土台を築くうえでメディエーションは重要なツールになると感じました。様々な問題や事件が取りざたされる介護福祉業界にもメディエーションが浸透し、利用者や事業所、そこに働く職員、皆が共に喜び、幸せになることを切に願います。

最後に、2日間の学びの場を提供して下さったメディエーターズの皆様、共に学び良い刺激を与えて下さった参加者の皆様に心より感謝を申し上げます。

☆今後の予定☆

*変更する場合があります。詳細はホームページでご確認ください。

9月

- 4日 メディエータートレーニング（トランスフォーマティブ・モデル 基礎）
11日 メディエータートレーニング（トランスフォーマティブ・モデル アドバンス）

会場：東京都目黒区 ゴブリンハウス

10月

- 9日 講演会「RJと医療メディエーション」（仮） 会場：早稲田大学

11月

- 12日 メディエータートレーニング（トランスフォーマティブ・モデル 基礎）
13日 メディエータートレーニング（トランスフォーマティブ・モデル アドバンス）

会場：神戸市三宮 三宮コンベンションセンター

その他

- ・講演録の発行
- ・「調停にかかわる人にも役立つメディエーション入門」（弘文堂）発売中！
- ・児童生徒対象のメディエーション授業

賛助会員募集！

メディエーターズでは、活動に参加していただける賛助会員を募集しています。

賛助会員の会費は、個人会員は月に1,000円で、団体会員は月に5,000円です。

会員規則などの詳細は、ホームページをご覧ください。又はe-mailでご連絡ください。

一般社団法人メディエーターズ

〒105-0004

東京都港区新橋 1-18-2 明宏ビル別館 7 階

Tel 03-6206-6885

Fax 020-4664-2714

E-mail info@mediators.jp

ホームページ

www.mediators.jp

Facebook

<http://www.facebook.com/mediators>

