医政安発 0123 第２号
令和８年１月 23 日

別記関係団体の長　殿

厚生労働省医政局地域医療計画課
医療安全推進・医務指導室長
（　公　印　省　略　）

「医療対話推進者の業務指針及び養成のための研修プログラム作成指針
―説明と対話の文化の醸成のために―」の改定について

標記について、別添のとおり、各都道府県衛生主管部（局）長宛に通知しましたのでお知らせします。貴会会員施設におかれましても御了知いただくとともに、医療対話推進者を養成する団体等においては、研修プログラムの内容を改めて見直すよう、お願い申し上げます。

別記

国家公務員共済組合連合会	一般社団法人国立大学病院長会議
独立行政法人 地域医療機能推進機構	健康保険組合連合会
社会福祉法人恩賜財団済生会	公益社団法人日本歯科衛生士会
社会福祉法人北海道社会事業協会	公益社団法人日本歯科技工士会
公益社団法人全国国民健康保険診療施設協議会	一般社団法人日本病院薬剤師会
公益社団法人全国自治体病院協議会	公益社団法人日本診療放射線技師会
公益社団法人全日本病院協会	一般社団法人日本臨床衛生検査技師会
一般社団法人地方公務員共済組合協議会	公益社団法人日本臨床工学技士会
公益社団法人日本医師会	公益社団法人日本医業経営コンサルタント協会
一般社団法人日本医療法人協会	一般社団法人日本精神科看護協会
公益社団法人日本看護協会	防衛省人事教育局
公益社団法人日本歯科医師会	国立研究開発法人国立がん研究センター
一般社団法人日本私立医科大学協会	国立研究開発法人国立循環器病研究センター
公益社団法人日本精神科病院協会	国立健康危機管理研究機構
一般社団法人日本病院会	国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター
日本病院団体協議会	国立研究開発法人国立成育医療研究センター
公益社団法人日本薬剤師会	国立研究開発法人国立長寿医療研究センター
全国厚生農業協同組合連合会	宮内庁長官官房秘書課
日本赤十字社	法務省矯正局
独立行政法人労働者健康安全機構	一般社団法人全国医学部長病院長会議
独立行政法人国立病院機構	一般社団法人全国公私病院連盟
一般社団法人日本慢性期医療協会	国立研究開発法人量子科学技術研究開発機構

写

医政安発 0123 第１号
令和８年１月 23 日

各（都道府県／保健所設置市／特別区）衛生主管部（局）長　殿

厚生労働省医政局地域医療計画課
医療安全推進・医務指導室長
（　公　印　省　略　）

「医療対話推進者の業務指針及び養成のための研修プログラム作成指針
―説明と対話の文化の醸成のために―」の改定について

医療行政の推進につきましては、平素から格別の御配慮を賜り厚く御礼申し上げます。

医療対話推進者の業務及びそれらを担うことになる者を養成する医療関係団体等が主催する研修の内容に関しては、「「医療対話推進者の業務指針及び養成のための研修プログラム作成指針―説明と対話の文化の醸成のために―」の送付について」（平成 25 年１月 10 日付け医政総発 0110 第２号厚生労働省医政局総務課長通知。以下「平成 25 年通知」という。）により留意点を示してきたところです。

今般、平成 25 年通知で示した「医療対話推進者の業務指針及び養成のための研修プログラム作成指針―説明と対話の文化の醸成のために―」における課題点を抽出し改訂を行うため、厚生労働科学研究「医療対話推進者の質向上と医療機関内の医療安全管理部門との連携に向けての研究」（研究代表者：中京大学法務研究所稲葉一人）を実施し、「医療対話推進者の業務指針及び養成のための研修プログラム作成指針―説明と対話の文化の醸成のために―」（令和８年改定版）（以下「指針改定版」という。）が作成されましたので別添１のとおりお知らせします。

貴職におかれてはこれを御了知いただくとともに、別添２の新旧対照表を参考に指針改訂版を御確認の上、医療対話推進者の業務を改めて見直す、貴官下医療機関等に周知方お願いします。

医療対話推進者の
業務指針及び養成のための研修プログラム作成指針
―説明と対話の文化の醸成のために―

令和５・６年度厚生労働行政推進調査事業費補助金
（地域医療基盤開発推進研究事業）
「医療対話推進者の質向上と医療機関内の医療安全管理部門との
連携に向けての研究」研究班

令和８年１月改定

目次

はじめに ····· 2
医療対話推進者の役割 ····· 2
医療対話推進者の周知の必要性 ····· 2

Ⅰ．医療対話推進者の業務指針 ····· 3
１．医療機関における医療対話推進者の位置付け ····· 3
２．本指針の位置付け ····· 3
３．医療対話推進者の業務 ····· 3
１）患者・家族支援体制の構築 ····· 3
２）患者・家族支援に関する職員への教育・研修の実施 ····· 4
３）患者・家族からの相談への対応と患者・家族と職員との対話促進 ····· 4
４）患者・家族からの相談事例の収集、分析、対策立案、フィードバック、共有 ···· 5
５）患者対応に関わる職員の支援 ····· 5
６）医療事故や、医療事故を疑った患者・家族からの申し出に関して対応すること ··· 6
７）説明と対話の文化の醸成 ····· 6

Ⅱ．医療対話推進者の養成のための研修プログラム作成指針 ····· 7
１．本指針の位置付け ····· 7
２．研修プログラムの企画についての考え方 ····· 7
３．研修の対象者 ····· 7
４．研修において習得すべき基本的事項 ····· 7
１）患者・家族からの相談対応の基本的考え方 ····· 7
２）患者・家族からの相談対応の基本的知識・技術・態度 ····· 7
３）医療安全に関する基本的知識 ····· 8
４）患者・家族支援体制の構築 ····· 8
５）患者・家族支援についての職員に対する研修の企画・運営 ····· 8
６）患者・家族支援に資する情報収集と分析、対策立案、フィードバック、共有 ···· 8
７）患者対応を行う職員の支援に必要な知識 ····· 9
８）医療事故が発生した場合や、医療事故を疑った患者・家族からの申し出があった場合の対応 ····· 9
９）説明と対話の文化の醸成 ····· 9
５．医療対話推進者の継続的学習とそれを支える研修機関の役割 ····· 9

平成 24 年度厚生労働科学特別研究事業「医療対話仲介者（仮称）の実態把握と役割・能力の明確化に関する研究」研究班 ····· 10
令和 5・6 年度厚生労働行政推進調査事業「医療対話推進者の質向上と医療機関内の医療安全管理部門との連携に向けての研究」研究班 ····· 11

はじめに

平成 25 年に公表された「医療対話推進者の業務指針及び養成のための研修プログラム作成指針」（平成 25 年 1 月 10 日策定。以下「指針」という。）に基づき、多くの医療機関職員が研修を受け、医療対話推進者として活動してきた。近年、医療における患者・家族の参加の重要性が増し、説明と対話の充実が共同・共有意思決定*1)につながることから、医療対話推進者への期待も高まっている。

指針策定から 10 年以上が経過し、医療環境も変化した。平成 27 年の医療事故調査制度の導入、令和 2 年の「医療安全管理者の業務指針および養成のための研修プログラム作成指針」（厚生労働省医政局総務課医療安全推進室 令和 2 年 3 月改定）改定など、医療安全の取り組みが進展し、医療対話推進者の業務にも影響を与えている。また、新型コロナウイルス感染症の流行を経て、研修実施機関では工夫を凝らした研修が行われ、受講者を通じて実践知や課題が共有されてきた。

令和 5・6 年度厚生労働科学研究（代表者　稲葉一人）では、「研修実施機関へのインタビュー調査」、「病院の看護部長および医療対話推進者への全国アンケート」、「現場で活動する医療対話推進者へのヒアリング調査」を実施し、それらの結果をもとに指針の改定を行った。
これにより、医療対話推進者の役割がより明確になり、養成研修の内容や方法の見直しの一助となることが期待される。さらに、医療対話推進者は研修修了後も学び続けることが望ましいと考えられる。

今後、医療対話推進者が「説明と対話の文化」の醸成を牽引し、医療者と患者・家族とが対話を重ねることで、両者の情報の非対称性が緩和され、より良い関係が築かれることを願う。

＊1)共同・共有意思決定とは、医療者と患者らが、治療の目標や、希望、治療における互いの役割について話し合い、共に適切な治療等を見つけ出すプロセスである。

医療対話推進者の役割

患者・家族と医療者の関係は信頼に支えられているが、認識のずれによって信頼関係が崩れることがある。医療対話推進者は、そのような場面で患者・家族と医療者の双方に寄り添い、不安を可視化・言語化し、対話を推進することで信頼関係の回復・維持に貢献する。本来、患者・家族に対し当該医療者自身が説明する責務があるが、その過程で行き違いが生じた場合等に医療対話推進者が両者を支援する。具体的には医療安全管理部門など関係部門と連携し、患者・家族の状況を踏まえて医療者からの説明を促進し、患者・家族と医療者との対話を支援する。すなわち、医療対話推進者とは、患者の意思決定を支えるチーム医療の一翼を担い、組織全体の「説明と対話の文化」の醸成に取り組む役割である。

医療対話推進者の周知の必要性

「説明と対話の文化」を醸成するには、医療対話推進者の存在と役割が広く認知されることが不可欠である。そのためには、医療機関の管理者や職員がその必要性を理解し、院内での周知を図ることが求められる。さらに、患者・家族に対しても、医療対話推進者の配置を広報することが重要である。医療機関の管理者は、患者・家族が安心して医療を受けられるよう、「患者・家族のパートナー」としての医療対話推進者の存在を地域にも周知する必要がある。

Ⅰ.医療対話推進者の業務指針

１．医療機関における医療対話推進者の位置付け

医療対話推進者は、各医療機関の管理者から患者・家族と職員との対話を促進するために必要な権限の委譲を受け、管理者からの指示に基づき、人材、予算及びインフラなど必要な資源を付与されて患者・家族からの相談、職員の支援等に対応する業務を行う者である。

その際、医療安全管理者等、医療各部門、事務関係部門と連携し、組織的に対応する。

２．本指針の位置付け

本指針は患者･家族と職員との対話を促進することを業務とする医療対話推進者のための業務指針であり、医療対話推進者として行うべき業務を明確にするものである。

医療安全管理者については、「医療安全管理者の業務指針および養成のための研修プログラム作成指針」（厚生労働省医政局総務課医療安全推進室 令和２年３月改定）に示されたところであり、本指針と併せて、医療安全管理業務と患者・家族支援業務を、各医療機関の規模や機能に応じて有機的に連携させる。

３．医療対話推進者の業務

医療対話推進者の関与する業務には、患者・家族や職員を支援するため平時から取り組む業務と医療事故[*2)]の発生時などに対応する業務とがある。これらは、医療安全管理部門、医療各部門、事務関係部門や、各種委員会と連携しつつ、医療機関として組織的に対応する。

具体的には、１）患者・家族支援体制の構築、２）患者・家族支援に関する職員への教育・研修の実施、３）患者・家族からの相談対応と患者・家族と職員との対話促進、４）患者・家族からの相談事例の収集、分析、対策立案、フィードバック、共有、５）患者対応に関わる職員の支援、６）医療事故や、医療事故を疑った患者・家族からの申し出への対応があり、これらを通じて、７）説明と対話の文化醸成を推進していく。

＊2)本指針における医療事故とは、医療事故調査制度における医療事故（以下、医療事故調査制度事案）と、それ以外の不具合事案を含むものとする。

１）患者・家族支援体制の構築

患者・家族支援体制の構築としては、次のようなことがある。

（１） 患者・家族の利用しやすさに配慮した上で、医療機関内の患者・家族支援（相談・苦情）窓口の設置や改善に参画する。

（２） 患者・家族支援窓口が設置されていること及び患者・家族に対する支援のため実施している取組を、できるだけ見やすいところに掲示する。また、入院患者については、入院時に文書等を用いて患者・家族支援窓口について説明を行う。

（３） 以下のような患者・家族支援体制を整える。

① 患者・家族支援窓口において、相談や苦情の内容に応じて適切な職種・職位、専門的知識を持つ職員が対応できること

② 患者・家族支援窓口と、医療機関の各部門が十分に連携していること

③　医療機関の各部門において、患者・家族支援体制に係る担当者を配置していること
④　患者・家族支援に係る取組の評価等を行うカンファレンスが週１回程度開催され、必要に応じて各部門の患者・家族支援体制に係る担当者等が参加していること
⑤　医療機関の各部門において、患者・家族等から相談等を受けた場合の対応体制及び報告体制をマニュアルとして整備し、職員に遵守させていること
⑥　患者・家族支援窓口及び各部門で対応した相談の件数及び内容、相談後の取扱いの経過と結果、その他の患者・家族支援に関する実績を記録していること
⑦　医療安全管理委員会や医療安全の担当者等と定期的に情報が交換され、十分に連携しその内容を記録していること
⑧　医療機関の各部門・多職種の参加する委員会等で、定期的に、患者・家族支援体制に関する取組の見直しを行っていること

２）患者・家族支援に関する職員への教育・研修の実施

医療対話推進者は、医療安全管理者等やその他の院内研修担当者と協働して、職種横断的な患者・家族支援活動の推進や、部門を超えた連携を考慮し、職員教育・研修の企画、実施、実施後の評価と改善を行う。

（１）　研修は、職種横断的、部署・部門横断的で、職員の参加型研修となるように企画する。
（２）　研修は、具体的な事例を用いて対策を検討するよう企画する。
（３）　研修の実施には、患者・家族や各分野の専門家等が関わることが望ましい。
（４）　研修内容の例
①　患者・家族の相談や苦情に対応する際に求められる医療制度を学ぶ研修
②　患者・家族が不安や苦情を相談する際の心情への共感と対応を学ぶ研修
③　医療事故に遭遇した患者・家族や関わった職員（当事者・関係者）の立場や心情への共感と対応を学ぶ研修
④　患者・家族と医療者間での信頼関係を構築するための対話を促進する能力、コミュニケーション能力や人間関係を調整する能力の向上のための研修
⑤　患者・家族と医療者間での共同・共有意思決定についての研修
⑥　患者・家族の相談や苦情に対して、職種や部門・部署が横断的にチームとして対応する能力を高める研修
（５）　研修実施後は、研修担当者とともに、参加者の反応や達成度等について研修の評価を行い、改善を行う。
（６）　患者・家族支援窓口に寄せられた相談や苦情、電話や投書等による相談や苦情の他、職員や医療機関についての患者経験調査の結果等を把握し、問題点を検討し、これを研修に反映させる。

３）患者・家族からの相談への対応と患者・家族と職員との対話促進

医療対話推進者は、患者・家族からの相談等に対し、適切な部署と連携して対応を行う。

（１）　患者・家族からの以下のような相談や苦情を直接受けた場合は受け止め、適切な部署と連携して対応する。

① 疾病に関する医学的な質問に関する相談
② 生活上及び入院上の不安等に関する相談
③ 医療者の対応等に起因する苦情や相談
④ 医療事故や医療事故の疑いに関する相談

（2） 職員から患者・家族への対応についての相談を受けた場合は、患者・家族と関係する部署の職員との対話を促しながら、協働して対応する。

（3） 患者・家族が医療者から説明を受ける際に、患者・家族の求めに応じて同席し、両者の対話を促進する。

（4） 院内巡視などをした際、患者・家族から寄せられた相談や苦情に適切に対応を行う。

4）患者・家族からの相談事例の収集、分析、対策立案、フィードバック、共有

（1） 患者・家族支援に関する情報収集

医療対話推進者は、患者・家族支援のための情報を収集するとともに、患者・家族支援に必要な情報を院内の各部署、各職員に提供する。情報としては、次のようなものがある。

【医療機関内の情報】

① 患者・家族からの相談や苦情
- 患者・家族支援窓口で直接対応した相談や苦情
- 外来診療や入院中の出来事に関する患者・家族からの相談や苦情
- 電話や投書等による相談や苦情
- 院内巡視の際等に、患者・家族から寄せられた相談や苦情

② 職員や医療機関に対する患者経験調査等の結果
③ 職員から提供を受けた情報（相談等の内容やそれへの対応）

【医療機関外の情報】

各種専門機関・行政の情報、各種メディアの報道、研究報告等及び専門家からの情報、医療安全支援センターから提供された情報

（2） 相談や苦情事例の分析、対策立案、フィードバック、共有

① 収集された相談や苦情事例の分析は、医療対話推進者が中心となり、可能であれば、患者・家族の立場に立てる者の参加を得て行う。
② 医療上のことだけではなく、法・倫理が問題となる事例、医療者が困惑した事例、患者・家族への説明や医療者間のコミュニケーションが問題となった事例等について分析し、再発防止に向けた対策を各部署にフィードバックする。
③ 再発防止策を実施した成果をまとめ、患者・家族支援窓口の担当者だけでなく、他の職員等とも共有することが望ましい。

5）患者対応に関わる職員の支援

医療対話推進者は、患者対応に関わる職員の支援について、以下の対応を行う。

（1） 職員から患者・家族への対応についての相談を受けた場合は、職員の話を聞いた上で、職員や部署による患者対応の状況を分析し、協働して対応する。その際は、患者・家族と関係する部署の職員との対話を促し、必要時、部署の責任者や管理者にも同席を求めるなど、組織的に対応する。

（２） 職員が、診療内容そのものと関係ない苦情等を繰り返し受け続けている場合や、暴言・暴力行為ないしハラスメントについては、関係部門に引き継ぐなどし、組織として対応する。
（３） 医療者が患者・家族へ説明を行う際に、医療者の求めに応じて同席する。

６）医療事故や、医療事故を疑った患者・家族からの申し出に関して対応すること

医療対話推進者は、医療事故が発生した場合、医療事故を疑った患者・家族からの申し出を受けた場合には、速やかに管理者ないし医療安全管理者等に報告・連絡する。管理者からの指示を受け、医療安全管理者等と事前の協議に従って、連携して、関係者の支援にあたる。医療事故によって生ずる患者･家族への影響や事故当事者及び関係者への影響拡大の防止を図るとともに、医療者からの説明を促し、患者・家族との対話の推進を図るため、次の対応を行う。

（１） 患者・家族の訴えを受け止め、心情を聴くこと
（２） 医療安全管理者等が、患者・家族に説明する場合には、必要に応じて同席すること
（３） 医療事故に関与した職員（当事者・関係者）が、患者・家族に説明する場合には、必要に応じて同席すること
（４） 患者・家族に実施される精神的ケアをサポートすること
（５） 医療安全管理者等が行う、医療事故に関与した職員の精神的ケアのサポートをすること

なお、医療事故調査制度事案が生じた場合も（１）～（５）の対応を行う。

７）説明と対話の文化の醸成

説明と対話の文化とは、「患者・家族支援体制が組織に根付き、医療者から患者・家族への説明が十分になされ、患者・家族と医療者の対話が推進されている文化」である。それは、医療対話推進者だけでできるものではなく、院内のすべての職員が、説明と対話の重要性を理解して、対話の方法について学び、日ごろの各自の業務の中で実践することから始まる。医療対話推進者は、このように医療機関における説明と対話の文化を醸成するために、次のことを業務として行う。

（１） 医療機関での相談や苦情等が遅滞なく報告される文化と医療対話推進者に集約される仕組みをつくる。
（２） 必要に応じて各部門の患者・家族支援体制に係る担当者等とともに具体的事例に沿って原因の分析、対策の検討を行い、その結果を職員と共有し、患者・家族と医療者の対話が推進されるように、全職員に働きかける。
（３） 患者・家族支援に関連する情報収集、情報提供、研修の企画実施のそれぞれの場面に、職員と患者・家族が参加することで、患者・家族支援体制の確保について、職員及び患者・家族の意識が高まるように働きかける。
（４） 医療者から患者・家族へ十分な説明がなされ、対話が推進されたことで、相互に理解が進んだ事例を多職種が参加する相談事例検討会や、臨床倫理委員会、職員研修などで共有する。

Ⅱ．医療対話推進者の養成のための研修プログラム作成指針

１.本指針の位置付け

医療対話推進者は、各医療機関の管理者から、患者・家族と職員との対話を促進するために必要な権限の委譲を受け、管理者からの指示に基づき、患者・家族からの相談、職員の支援等に対応する業務を行う者である。その際、医療安全管理者等、医療各部門、事務関係部門と連携して、組織的に対応する。

そのため、医療対話推進者の養成研修を計画するにあたっては、患者・家族支援業務を遂行し、患者・家族と職員との対話の促進の役割を果たすための知識・技術・態度を習得できるよう考慮する必要がある。本指針では、このような研修を計画するにあたり盛り込むべき基本的な事項について述べる。

２.研修プログラムの企画についての考え方

研修プログラムの実施にあっては、次の点に考慮しなければならない。

１）患者・家族支援業務は実践能力が特に求められるので、研修の方式として、講義やビデオ等の視聴だけではなく、ワークショップ・グループワーク・ロールプレイ・事例検討・シミュレーション等の演習を取り入れた参加型研修を中心とする。

２）患者・家族支援業務の実践能力を得るためには、上記の演習は比較的小規模で実施することが必要である。その際、職種・経験等の異なる者で構成されることが望ましい。

３）研修プログラムの実施においては、研修の運営に責任を持つ者を配置することが必要である。

３.研修の対象者

本指針で示す研修の対象者は、現在、医療機関の中で医療対話推進者として医療機関全体の患者・家族支援業務に携わっている者、または、医療対話推進者としてその任にあたる予定のある者とする。なお、医療対話推進者の業務の遂行には、対話の促進に関する知識・技術・態度の習得が必要であり、すべての医療対話推進者がこのような研修を受けることが望ましい。

４.研修において習得すべき基本的事項

医療対話推進者には、医療機関の管理者から委譲された権限に基づいて、患者・家族支援業務を行うために、下記の専門的知識のほか、実践能力が必要である。

１）患者・家族からの相談対応の基本的考え方

患者・家族に対応する際は、患者・家族の訴えに関心を持って真摯に聴き、話を遮らず、その真意を理解・共感しようとする態度で接する。

２）患者・家族からの相談対応の基本的知識・技術・態度

（１） 患者の権利擁護

（２） 患者・家族との共同・共有意思決定や、より良い自己決定に資するインフォームド

コンセントに関する基本的知識

（３） 患者・家族が不安や苦情を訴える際の心情への共感と対応を学ぶ内容

（４） 患者・家族、医療者間での信頼関係を構築するための対話の促進方法、人間関係を調整する方法、患者対応を行う職員を支援する方法

（５） 臨床倫理と法（個人情報の適切な取り扱いや守秘義務を含む）

３）医療安全に関する基本的知識

（１） 我が国の医療安全施策の動向

（２） 医療安全管理に関する法令や制度、指針等の知識

（３） 医療事故調査制度の基礎的知識

４）患者・家族支援体制の構築

（１） 医療機関内の患者・家族支援体制に関すること

① 医療対話推進者の役割と業務

② 患者・家族支援窓口と医療安全管理部門や他部門との連携

③ 患者・家族等の相談の件数及び内容、相談後の取扱いの経過と結果、その他の患者・家族支援に関する実績を記録化する業務

（２） 組織横断的な患者・家族支援体制作りに関すること

① 患者・家族から相談等を受けた場合の対応体制及び報告体制のマニュアル整備と、これを職員に遵守させるなどの組織運営に関する基本的知識

② 患者・家族支援に係る取組に関するカンファレンス等、会議運営の技術や組織横断チームのコミュニケーションに関する知識

③ 患者・家族支援に関する委員会等の活動の評価と調整に関すること

５）患者・家族支援についての職員に対する研修の企画・運営

研修対象者の選定とそれに応じた研修の企画・運営および研修の評価・改善に必要な点としては、以下の事柄が考えられる。

（１） 研修受講者の背景、事前の知識、学習意欲等の把握の仕方

（２） 研修の企画・運営に関する知識

時期の選定、講師や対象者の選定、内容と到達度の設定、方法の選定（講義形式、演習形式等）、年間計画の立案

（３） 患者・家族支援のための研修教材とその活用法

（４） アンケート等による研修評価の方法

（５） 研修計画全体の評価

６）患者・家族支援に資する情報収集と分析、対策立案、フィードバック、共有

（１） 患者・家族支援に資する院内外の情報を収集する方法

（２） 相談や苦情事例の分析、対策立案、フィードバック、共有に関する事項

７）患者対応を行う職員の支援に必要な知識

（１） 職員や部署による患者への対応状況の分析方法や患者対応にあたっての職員への支援方法について

（２） 組織として患者対応を行う職員を支える方針・姿勢について

（３） 厚生労働省等から示されている職場におけるハラスメントの防止のための知識

（４） 職場におけるハラスメント関係法・指針に定められている対策（事業主が雇用管理上講ずべき措置）

（５） ハラスメントが生じた場合の対処やマニュアル等の整備に関する知識

８）医療事故が発生した場合や、医療事故を疑った患者・家族からの申し出があった場合の対応

（１） 医療事故等発生時の対応に関する基本原則

（２） 医療事故発生時の初動対応に必要な知識

（３） 医療事故に遭遇した患者・家族の立場や心情への共感と対応を学ぶ内容

（４） 医療事故に関与した職員（当事者・関係者）の立場や心情への共感と対応を学ぶ内容

９）説明と対話の文化の醸成

（１） 医療機関内において、患者・家族からの相談や苦情事例等の報告と共有が効果的に行われるための体制の整備に関する基本的知識

（２） 患者・家族が安心して満足できる医療を受けられるよう、十分な説明と対話がなされる組織文化の醸成に必要な行動や態度

（３） 医療者と患者・家族の対話が推進され、情報を共有するための具体的な方策の検討

５．医療対話推進者の継続的学習とそれを支える研修機関の役割

本指針では、医療対話推進者が習得すべき知識や技術、態度について述べた。医療対話推進者が患者・家族支援において果たす役割への期待は大きく、本指針で示した研修を提供するだけでなく、継続的な学習と実践経験が必要である。

また、研修機関では、医療対話推進者の継続研修として、医療対話推進者を担当する職種や経験に応じた研修内容を提供することが望ましい。さらに継続的に医療対話推進者を養成していくためには、研修機関において、医療対話推進者養成研修の講師となりうる人材の育成も必要であると考えられる。

平成 24 年度厚生労働科学特別研究事業
「医療対話仲介者（仮称）の実態把握と役割・能力の明確化に関する研究」研究班

研究代表者：
稲葉一人　中京大学法科大学院教授

分担研究者：
加部一彦　　社会福祉法人恩賜財団母子愛育会附属愛育病院 新生児科部長
石川雅彦　　公益社団法人地域医療振興協会 地域医療安全推進センター長
種田憲一郎　国立保健医療科学院 上席主任研究官

令和５・６年度厚生労働行政推進調査事業
「医療対話推進者の質向上と医療機関内の医療安全管理部門との連携に向けての研究」研究班

研究代表者：
稲葉一人　中京大学法務研究所／いなば法律事務所

研究分担者：
石川雅彦　公益社団法人地域医療振興協会地域医療研究所
加部一彦　埼玉医科大学小児科
種田憲一郎　国立保健医療科学院医療・福祉サービス研究部
長尾能雅　名古屋大学医学部付属病院患者安全推進部
松村由美　京都大学医学部付属病院医療安全管理部
本谷園子　東京医療保健大学大学院医療保健学研究科
木村壯介　一般社団法人日本医療安全調査機構

研究協力者：
末永由理　東京医療保健大学大学院医療保健学研究科
坂本すが　東京医療保健大学大学院医療保健学研究科
山元友子　元 NTT 東日本関東病院医療対話推進室
廣井佐和子　京都大学大学院医学研究科博士課程

医療対話推進者の業務指針及び養成のための研修プログラム作成指針
―説明と対話の文化の醸成のために―（令和８年１月改定）
新旧対照表

項目	新	旧
Ⅰ．医療対話推進者の業務指針 １．医療機関における医療対話推進者の位置付け	●医療対話推進者は、各医療機関の管理者から患者・家族と職員との対話を促進するために必要な権限の委譲を受け、管理者からの指示に基づき、人材、予算及びインフラなど必要な資源を付与されて患者・家族からの相談、職員の支援等に対応する業務を行う者である。 ●その際、医療安全管理者等、医療各部門、事務関係部門と連携して、組織的に対応する。	●医療対話推進者は、各医療機関の管理者から患者・家族支援体制の調整と対話促進の役割を果たす者として権限が委譲され、管理者の指示に基づき、医療安全管理者、医療各部門、事務関係部門と連携し、組織的に患者・家族からの相談等に対応することを業務とする者とする。
２．本指針の位置付け	●本指針は患者・家族と職員との対話を促進することを業務とする医療対話推進者のための業務指針であり、医療対話推進者として行うべき業務を明確にするものである。 ●医療安全管理者については、「医療安全管理者の業務指針および養成のための研修プログラム作成指針」（厚生労働省医政局総務課医療安全推進室 令和２年３月改定）に示されたところであり、本指針と併せて、医療安全管理業務と患者・家族支援業務を、各医療機関の規模や機能に応じて有機的に連携させる。	●本指針は、患者・家族支援を行うことを業務とする医療対話推進者のための業務指針である。 ●医療安全管理者については、「医療安全管理者の業務指針および養成のための研修プログラム作成指針」（厚生労働省医療安全対策検討会議 医療安全管理者の質の向上に関する検討作業部会 平成 19 年 3 月）に示したところであって、本指針と相まって、医療安全管理業務と患者・家族支援業務を、各医療機関の規模や機能に応じて有機的に連動させるものと考える。
３．医療対話推進者の業務	●医療対話推進者の関与する業務には、患者・家族や職員を支援するため平時から取り組む業務と医療事故[*2)]の発生時などに対応する業務とがある。これらは、医療安全管理部門、医療各部門、事務関係部門や、各種委員会と連携しつつ、医療機関として組織的に対応する。 ●具体的には、１）患者・家族支援体制の構築、２）患者・家族支援に関する職員への教育・研修の実施、３）患者・家族からの相談対応と患者・家族と職員との対話促進、４）患者・家族からの相談事例の収集、分析、対策立案、フィードバック、共有、５）患者対応に関わる職員の支援、６）医療事故や、医療事故を疑った患者・家族からの申し出への対応があり、これらを通じて、７）説明と対話の文化醸成を推進していく。 ●＊2)本指針における医療事故とは、医療	●医療対話推進者は、医療機関の管理者から委譲された権限に基づいて、患者・家族支援に関する医療機関内の体制の構築に参画し、医療安全管理部門、医療各部門、事務関係部門や、各種委員会と連携しつつ、患者・家族から寄せられた相談等に対して、医療機関として組織的に対応する。 ●また、患者・家族支援体制として、職員への教育・研修、事例の収集と分析、対策の立案、患者・家族からの相談等への対応を含めた体制作りに努める。これらを通じて、患者・家族支援体制を組織に根付かせ、医療機関において、医療者から患者・家族に説明を促し、患者・家族と医療者の対話を推進し、説明と対話の文化を醸成する。 ＊記載なし

項目	新	旧
	事故調査制度における医療事故（以下、医療事故調査制度事案）と、それ以外の不具合事案を含むものとする。	
	１）患者・家族支援体制の構築 ●（２）患者・家族支援窓口が設置されていること及び患者・家族に対する支援のため実施している取組を、できるだけ見やすいところに掲示する。	１）患者・家族支援体制の構築 ●（２）患者・家族支援窓口が設置されていること及び患者・家族に対する支援のため実施している取組を、できるだけ見やすいところに掲示する、
	●（３）以下のような患者・家族支援体制を整える。 ①患者・家族支援窓口において、相談や苦情の内容に応じて適切な職種・職位、専門的知識を持つ職員が対応できること	●（３）以下のような患者・家族支援体制を整えること ①患者・家族支援窓口において、相談や苦情の内容に応じて適切な職員（職種・職位、専門的知識等）が対応できる体制を整えること
	④患者・家族支援に係る取組の評価等を行うカンファレンスが週１回程度開催され、必要に応じて各部門の患者・家族支援体制に係る担当者等が参加していること	④患者・家族支援に係る取組の評価等を行うカンファレンスが週１回程度開催されており、必要に応じて各部門の患者・家族支援体制に係る担当者等が参加していること
	⑥患者・家族支援窓口及び各部門で対応した相談の件数及び内容、相談後の取扱いの経過と結果、その他の患者・家族支援に関する実績を記録していること	⑥患者・家族支援窓口及び各部門で対応した相談の件数及び内容、相談後の取扱いの経過と結果、その他の患者・家族支援に関する実績を記録していること、
	⑦医療安全管理委員会や医療安全の担当者等と定期的に情報が交換され、十分に連携しその内容を記録していること	また、医療安全管理対策委員会と十分に連携し、その状況を記録していること
	⑧医療機関の各部門・多職種の参加する委員会等で、定期的に、患者・家族支援体制に関する取組の見直しを行っていること	⑦定期的に、患者・支援体制に関する取組の見直しを行っていること
	●２）患者・家族支援に関する職員への教育・研修の実施 ●医療対話推進者は、医療安全管理者等やその他の院内研修担当者と協働して、職種横断的な患者・家族支援活動の推進や、部門を超えた連携を考慮し、職員教育・研修の企画、実施、実施後の評価と改善を行う。	●２）患者・家族支援体制に関する職員への教育・研修の実施 ●医療対話推進者は、職種横断的な患者・家族支援活動の推進や、部門を超えた連携を考慮し、職員教育・研修の企画、実施、実施後の評価と改善を行う。
	●（１）研修は、職種横断的、部署・部門横断的で、職員の参加型研修となるように企画する。	●（１）研修は、職種横断的、部署・部門横断的で、職員の参加型研修となるように企画を行う。
	●（４）研修内容の例 ①患者・家族の相談や苦情に対応する際に求められる医療制度を学ぶ研修	●（４）研修内容の例 ①患者・家族の相談や苦情に対応する際に求められる医療上の情報を学ぶ研修
	④患者・家族と医療者間での信頼関係を構	④患者・家族、医療者間での信頼関係を構築

項目	新	旧
	築するための対話を促進する能力、コミュニケーション能力や人間関係を調整する能力の向上のための研修	するための対話を促進する能力、コミュニケーション能力や人間関係を調整する能力の向上のための研修
	⑤患者・家族と医療者間での共同・共有意思決定についての研修	＊記載なし
	⑥患者・家族の相談や苦情に対して、職種や部門・部署が横断的にチームとして対応する能力を高める研修	⑤職種や部門・部署が横断的にチームとして対応する能力を高める研修
	●（６）患者・家族支援窓口に寄せられた相談や苦情、電話や投書等による相談や苦情の他、職員や医療機関についての患者経験調査の結果等を把握し、問題点を検討し、これを研修に反映させる。	●（６）患者・家族支援窓口に寄せられた相談や苦情、電話や投書等による相談や苦情の他、職員や医療機関についての満足度調査の結果等を、把握し問題点を検討し、これを研修の場での教育に反映させる。
	●３）患者・家族からの相談への対応と患者・家族と職員との対話促進 ●医療対話推進者は、患者・家族からの相談等に対し、適切な部署と連携して対応を行う。	●３）患者・家族への一次対応としての業務 ●医療対話推進者は、患者・家族が安心して医療を受けられるよう、患者・家族からの相談等への一次対応として、院内各部署と連携のもと、以下の対応を行う。
	●（１）患者・家族からの以下のような相談や苦情を直接受けた場合は受け止め、適切な部署と連携して対応する。 ①疾病に関する医学的な質問に関する相談	●（１）患者・家族からの相談や苦情内容に応じた適切な対応を行う。 ①疾病に関する医学的な質問に関する相談に対応すること
	②生活上及び入院上の不安等に関する相談	②生活上及び入院上の不安等に関する相談に対応すること
	③医療者の対応等に起因する苦情や相談	③医療者の対応等に起因する苦情や相談に対応すること
	④医療事故や医療事故の疑いに関する相談	＊記載なし
	●（２）職員から患者・家族への対応についての相談を受けた場合は、患者・家族と関係する部署の職員との対話を促しながら、協働して対応する。	●（２）発生した医療事故や医療事故を疑った患者・家族からの申し出に対応すること
	●（３）患者・家族が医療者から説明を受ける際に、患者・家族の求めに応じて同席し、両者の対話を促進する。	＊記載なし
	●（４）院内巡視などをした際、患者・家族から寄せられた相談や苦情に適切に対応を行う。	●（３）院内巡視などをした際など、上記以外の機会に患者・家族から寄せられた相談や苦情に適切に対応を行うこと
	●４）患者・家族からの相談事例の収集、分析、対策立案、フィードバック、共有 ●【医療機関内の情報】 ②職員や医療機関に対する患者経験調査等	●４）患者・家族からの相談事例の収集、分析、対策立案、フィードバック、評価 ●【医療機関内の情報】 ②患者・家族の職員や医療機関に対する満

項目	新	旧
	の結果 ③職員から提供を受けた情報（相談等の内容やそれへの対応） 【医療機関外の情報】 各種専門機関・行政の情報、各種メディアの報道、研究報告等及び専門家からの情報、医療安全支援センターから提供された情報 ●（２）相談や苦情事例の分析、対策立案、フィードバック、共有 ①収集された相談や苦情事例の分析は、医療対話推進者が中心となり、可能であれば、患者・家族の立場に立てる者の参加を得て行う。 ②医療上のことだけではなく、法・倫理が問題となる事例、医療者が困惑した事例、患者・家族への説明や医療者間のコミュニケーションが問題となった事例等について分析し、再発防止に向けた対策を各部署にフィードバックする。 ③再発防止策を実施した成果をまとめ、患者・家族支援窓口の担当者だけでなく、他の職員等とも共有することが望ましい。 ●５）患者対応に関わる職員の支援 医療対話推進者は、患者対応に関わる職員の支援について、以下の対応を行う。 ●（１）職員から患者・家族への対応についての相談を受けた場合は、職員の話を聞いた上で、職員や部署による患者対応の状況を分析し、協働して対応する。その際は、患者・家族と関係する部署の職員との対話を促し、必要時、部署の責任者や管理者にも同席を求めるなど、組織的に対応する。 ●（２）職員が、診療内容そのものと関係ない苦情等を繰り返し受け続けている場合や、暴言・暴力行為ないしハラスメントについては、関係部門に引き継ぐなどし、組織として対応する。 ●（３）医療者が患者・家族へ説明を行う際に、医療者の求めに応じて同席する。 ●６）医療事故や、医療事故を疑った患者・家族からの申し出に関して対応すること ●医療対話推進者は、医療事故が発生した場合、医療事故を疑った患者・家族からの申し出を受けた場合には、速やかに管理者ないし医療安全管理者等に報告・連絡する。	足度調査等の結果 ③各部門の担当者等から提供を受けた情報 【医療機関外の情報】 各種専門機関の情報、各種メディアの報道、研究報告等及び専門家からの情報 ●（２）相談や苦情事例の分析、対策立案、フィードバック 相談や苦情事例の分析は、医療対話推進者が中心となり、可能であれば、患者・家族の立場に立てるものの参加を得て行う。医療上のことだけではなく、法・倫理が問題となる事例、医療者が困惑した事例、患者・家族への説明や医療者間のコミュニケーションが問題となった事例等について分析し、再発防止に向けた対策を検討し、成果をまとめ、他の職員等と共有することが相応しい。 ＊記載なし ●５）医療事故や、医療事故を疑った患者・家族からの申し出に関して対応すること ●医療対話推進者は、医療事故が発生した場合、あるいは、医療事故を疑って申し出を受けた場合には、管理者からの指示を受け、医療安全管理者等と連携して患者・家族及

項目	新	旧
	管理者からの指示を受け、医療安全管理者等と事前の協議に従って、連携して、関係者の支援にあたる。医療事故によって生ずる患者・家族への影響や事故当事者及び関係者への影響拡大の防止を図るとともに、医療者からの説明を促し、患者・家族との対話の推進を図るため、次の対応を行う。	び事故関係者の支援にあたる。事故によって生ずる患者・家族への影響や事故当事者及び関係者への影響拡大の防止を図るとともに、医療者からの説明を促し、患者・家族との対話の推進を図る。
	●（1）患者・家族の訴えを受け止め、心情を聴くこと	＊記載なし
	●（2）医療安全管理者等が、患者・家族に説明する場合には、必要に応じて同席すること	①患者・家族への事故の連絡や説明の実施
	●（3）医療事故に関与した職員（当事者・関係者）が、患者・家族に説明する場合には、必要に応じて同席すること	②管理者や医療事故に関与した職員等から、患者・家族への説明する場の設営のための調整活動 ③説明の場での話し合いの進行上の配慮
	●（4）患者・家族に実施される精神的ケアをサポートすること	④患者・家族及び医療事故に関わった職員（当事者・関係者）等の精神的ケア等のサポート
	●（5）医療安全管理者等が行う、医療事故に関与した職員の精神的ケアのサポートをすること	
	なお、医療事故調査制度事案が生じた場合も（1）～（5）の対応を行う。	＊記載なし
	●7）説明と対話の文化の醸成 ●説明と対話の文化とは、「患者・家族支援体制が組織に根付き、医療者から患者・家族への説明が十分になされ、患者・家族と医療者の対話が推進されている文化」である。それは、医療対話推進者だけでできるものではなく、院内のすべての職員が、説明と対話の重要性を理解して、対話の方法について学び、日ごろの各自の業務の中で実践することから始まる。医療対話推進者は、このように医療機関における説明と対話の文化を醸成するために、次のことを業務として行う。	●6）説明と対話の文化の醸成 ●医療機関における説明と対話の文化を醸成するために行う業務には、次のようなことがある。
	●（1）医療機関での相談や苦情等が遅滞なく報告される文化と医療対話推進者に集約される仕組みをつくる。	●（1）医療対話推進者は、患者・家族からの相談や苦情等が遅滞なく報告され、必要に応じて各部門の患者・家族支援体制に係る担当者等とともに原因の分析、対策の検討を行い、患者・家族と医療者の対話が推進されるように、全職員に働きかける。
	●（2）必要に応じて各部門の患者・家族支援体制に係る担当者等とともに具体的事例	

項目	新	旧
	に沿って原因の分析、対策の検討を行い、その結果を職員と共有し、患者・家族と医療者の対話が推進されるように、全職員に働きかける。 ●（３）患者・家族支援に関連する情報収集、情報提供、研修の企画実施のそれぞれの場面に、職員と患者・家族が参加することで、患者・家族支援体制の確保について、職員及び患者・家族の意識が高まるように働きかける。 ●（４）医療者から患者・家族へ十分な説明がなされ、対話が推進されたことで、相互に理解が進んだ事例を多職種が参加する相談事例検討会や、臨床倫理委員会、職員研修などで共有する。	 ●（２）患者・家族支援に関連する情報収集、情報提供、研修の企画実施のそれぞれの場面に、職員と患者・家族が参加することで、患者・家族支援体制の確保について、職員及び患者・家族の意識が高まるように働きかける。 ●（３）医療者から患者・家族へ十分な説明がなされ、対話が推進されたことで、相互に理解が進んだ事例を共有することで、説明と対話の文化の醸成を図る
Ⅱ．医療対話推進者の養成のための研修プログラム作成指針 １．本指針の位置付け	●医療対話推進者は、各医療機関の管理者から、患者・家族と職員との対話を促進するために必要な権限の委譲を受け、管理者からの指示に基づき、患者・家族からの相談、職員の支援等に対応する業務を行う者である。その際、医療安全管理者等、医療各部門、事務関係部門と連携して、組織的に対応する。 ●そのため、医療対話推進者の養成研修を計画するにあたっては、患者・家族支援業務を遂行し、患者・家族と職員との対話の促進の役割を果たすための知識・技術・態度を習得できるよう考慮する必要がある。	●医療対話推進者は、各医療機関の管理者から患者・家族支援体制の調整と対話促進の役割を果たす者として権限が委譲され、管理者の指示に基づき、医療安全管理者、医療各部門、事務関係部門と連携し、組織的に患者・家族からの相談等に対応することを業務とする者とする。 ●そのため、医療対話推進者の養成研修を計画するにあたっては、患者・家族支援業務を遂行するための知識や技術を習得できるよう考慮する必要がある。
２．研修プログラムの企画についての考え方	●１）患者・家族支援業務は実践能力が特に求められるので、研修の方式として、講義やビデオ等の視聴だけではなく、ワークショップ・グループワーク・ロールプレイ・事例検討・シミュレーション等の演習を取り入れた参加型研修を中心とする。 ●２）患者・家族支援業務の実践能力を得るためには、上記の演習は比較的小規模で実施することが必要である。その際、職種・経験等の異なる者で構成されることが望ましい。	●１）患者・家族支援業務は実践能力が特に求められるので、研修の方式として、講義やビデオ等の視聴だけではなく、演習・ワークショップ・グループワーク・ロールプレイ等を中心とすることが必要である。 ●２）患者・家族支援業務の実践能力を得るたには、上記の演習は比較的小規模で実施することが必要である。
３．研修の対象者	●なお、医療対話推進者の業務の遂行には、対話の促進に関する知識・技術・態度の習得が必要であり、すべての医療対話推進者がこのような研修を受けることが望ましい。	＊記載なし

項目	新	旧
４．研修において習得すべき基本的事項	●１）患者・家族からの相談対応の基本的考え方 患者・家族に対応する際は、患者・家族の訴えに関心を持って真摯に聴き、話を遮らず、その真意を理解・共感しようとする態度で接する。	＊記載なし
	●２）患者・家族からの相談対応の基本的知識・技術・態度 ●（１）患者の権利擁護 ●（２）患者・家族との共同・共有意思決定や、より良い自己決定に資するインフォームドコンセントに関する基本的知識 ●（３）患者・家族が不安や苦情を訴える際の心情への共感と対応を学ぶ内容 ●（４）患者・家族、医療者間での信頼関係を構築するための対話の促進方法、人間関係を調整する方法、患者対応を行う職員を支援する方法 ●（５）臨床倫理と法（個人情報の適切な取り扱いや守秘義務を含む）	●１）患者・家族対応の基本的知識 ①患者・家族が不安や苦情を相談する際の心情への共感と対応を学ぶ内容 ②患者・家族の相談や苦情に対応する際に求められる医療上の基本的知識 ③患者・家族、医療者間での信頼関係を構築するための対話の促進能力、コミュニケーション力や人間関係を調整する能力の向上に関する内容 ④患者・家族のより良い自己決定に資するインフォームドコンセントに関する基本的知識 ⑤患者の権利擁護や、臨床倫理・法（個人情報の保護や守秘義務に関する内容を含む）に関する基礎的知識
	●３）医療安全に関する基本的知識 ●（１）我が国の医療安全施策の動向 ●（２）医療安全管理に関する法令や制度、指針等の知識 ●（３）医療事故調査制度の基礎的知識	●２）医療安全に関する基本的知識 ①我が国の医療安全施策の動向 ②安全管理に関する法令や制度、指針等の知識 ＊記載なし
	●４）患者・家族支援体制の構築 ●（１）医療機関内の患者・家族支援体制に関すること ①医療対話推進者の役割と業務 ②患者・家族支援窓口と医療安全管理部門や他部門との連携 ③患者・家族等の相談の件数及び内容、相談後の取扱いの経過と結果、その他の患者・家族支援に関する実績を記録化する業務 ●（２）組織横断的な患者・家族支援体制作りに関すること ①患者・家族から相談等を受けた場合の対応体制及び報告体制のマニュアル整備と、これを職員に遵守させるなどの組織運営に関する基本的知識	●３）患者・家族支援体制の構築 ●（１）組織横断的な組織作りに関すること ①患者・家族から相談等を受けた場合の対応体制及び報告体制のマニュアル整備と、これを職員に遵守させるなどの組織運営に関する基本的知識 ②チーム医療に関する基本的知識 ③患者・家族支援に係る取組に関するカンファレンス等会議運営の技術や適切なコミュニケーションに関する知識 ●（２）医療機関内の患者・家族支援体制に関すること ①医療対話推進者の役割と業務 ②患者・家族支援窓口と医療安全管理部門や他部門との連携 ③患者・家族等の相談の件数及び内容、相談

項目	新	旧
	②患者・家族支援に係る取組に関するカンファレンス等、会議運営の技術や組織横断チームのコミュニケーションに関する知識 ③患者・家族支援に関する委員会等の活動の評価と調整に関すること	後の取扱いの経過と結果、その他の患者・家族支援に関する実績を記録化する業務 （3）医療機関内の患者・家族支援に関する委員会等の活動の評価と調整に関すること
	●5）患者・家族支援についての職員に対する研修の企画・運営 研修対象者の選定とそれに応じた研修の企画・運営および研修の評価・改善に必要な点としては、以下の事柄が考えられる。 ●（2）研修の企画・運営に関する知識 時期の選定、講師や対象者の選定、内容と到達度の設定、方法の選定（講義形式、演習形式等）、年間計画の立案	●4）患者・家族支援についての職員に対する研修の企画・運営 研修対象者の選択とそれに応じた研修の企画・運営および研修の評価・改善に必要な点としては、以下の事柄が考えられる。 ●（2）研修の企画に関する知識 時期の選定、講師や対象者の選定、内容と到達度の設定、方法の選定（講義形式、演習形式等）、年間計画の立案
	●（3）患者・家族支援のための研修教材とその活用法	●（3）患者・家族支援のための教育教材とその活用法
	●（4）アンケート等による研修評価の方法	●（4）アンケート等による参加者の感想やテスト結果分析など、研修評価の方法
	●6）患者・家族支援に資する情報収集と分析、対策立案、フィードバック、共有 ●（2）相談や苦情事例の分析、対策立案、フィードバック、共有に関する事項	●5）患者・家族支援に資する情報収集と分析、対策立案、フィードバック、評価 ●（2）相談や苦情事例の分析と対策立案とフィードバックに関する事項
	●7）患者対応を行う職員の支援に必要な知識 ●（1）職員や部署による患者への対応状況の分析方法や患者対応にあたっての職員への支援方法について ●（2）組織として患者対応を行う職員を支える方針・姿勢について ●（3）厚生労働省等から示されている職場におけるハラスメントの防止のための知識 ●（4）職場におけるハラスメント関係法・指針に定められている対策（事業主が雇用管理上講ずべき措置） ●（5）ハラスメントが生じた場合の対処やマニュアル等の整備に関する知識	＊記載なし
	●8）医療事故が発生した場合や、医療事故を疑った患者・家族からの申し出があった場合の対応	●6）医療事故が発生した場合や、医療事故を疑った患者・家族からの申し出があった場合の対応
	●9）説明と対話の文化の醸成	●7）説明と対話の文化の醸成

項目	新	旧
	●（2）患者・家族が安心して満足できる医療を受けられるよう、十分な説明と対話がなされる組織文化の醸成に必要な行動や態度 ●（3）医療者と患者・家族の対話が推進され、情報を共有するための具体的な方策の検討	●（2）患者・家族が安心して満足できる医療を受けられるよう、十分な説明と対話がなされる組織の文化の醸成 ●（3）医療従事者と患者・家族の対話が推進され、情報を共有するための具体的な方策
5．医療対話推進者の継続的学習とそれを支える研修機関の役割 （旧：5．医療対話推進者の継続的学習について）	●本指針では、医療対話推進者が習得すべき知識や技術、態度について述べた。医療対話推進者が患者・家族支援において果たす役割への期待は大きく、本指針で示した研修を提供するだけでなく、継続的な学習と実践経験が必要である。 ●また、研修機関では、医療対話推進者の継続研修として、医療対話推進者を担当する職種や経験に応じた研修内容を提供することが望ましい。さらに継続的に医療対話推進者を養成していくためには、研修機関において、医療対話推進者養成研修の講師となりうる人材の育成も必要であると考えられる。	●本指針では、医療対話推進者が習得すべき知識や技術について述べた。いうまでもなく、医療対話推進者が患者・家族支援において期待される役割やその責務は大きく、ここで述べた研修を受けただけで、医療対話推進者の責務を果たすのに十分とはいえない。したがって、患者・家族支援の業務に携わるものとして、継続的に学習と経験を重ねていくことは必須の要件である。 ＊記載なし