

# S.M.C

Shizuoka Medical Communication

## SMC研修会

平成24年10月14日に、岐阜大学医学教育開発研究センターの藤崎和彦教授をお招きして、毎年恒例となったSMC研修会を開催しました。

今回は当会員が模擬患者とファシリテータ（進行役）を努めて、4種類の医療模擬面談を行い、先生からの講評をいただきました。その後、先生の講演を伺いました。

近年「クレーム対応方法について知りたい」という医療機関からの要望が増えていることを反映して、4種類の医療模擬面談のうち3種類がクレーム対応に關したものでした。

その中で、クレームに対応するためには、個々の患者さんや患者さんのご家族の心理社会的背景に踏み込むことが大切だと知り、勉強になりました。

また、講演では、模擬患者とファシリテータの役割について整理したお話を伺うことができ、日々の模擬患者としての活動を見直す良い機会になりました。

今後も、研修会等に参加して、模擬患者としてのスキルアップを図っていききたいと思います。

（野崎）



## 医学教育セミナーとワークショップin沖縄に参加して

平成25年1月26日、27日に、“医学教育セミナーとワークショップin沖縄”に参加しました。沖縄のSP関係者の方々がなかなかセミナーに参加できないということでの初めての沖縄開催でした。

初日はいつものSPグループ紹介を含めた自己紹介で始まり、「話してみたいこと」を取り上げました。午後は、参加者自身が希望するグループに入りそのテーマごとの話し合いが行われました。

私の選択したテーマは「新たなSPの可能性」でした。私たちの研究会は、いろいろな場所（大学、医療現場）で、医療従事者（医師、薬剤師、看護師、放射線技師、臨床検査技師）及び、事務職員を対象にSPを演じてきています。したがって、今後SPとして何ができるのかということを考えこのテーマ

を選びました。

グループの中に医療従事者が多かったせいもあり、フィジカルアセスメントやADOSCE（Advanced OSCE）における身体的コンタクト可能なSPの参加を望んでいました。

しかしこのようなSPを目指すには、よほど、SPの参加目的の明確化がなされ、トレーニングも十二分に積まれていなければなりません。なぜなら、諸外国ではあたりまえに行われているボディタッチにしても、日本の文化や価値観が背景にあり、実施はなかなか困難といえます。このようなことがなされていくためには、まず、SP-担当教員、SP-学生、担当教員-学生間の信頼関係が不可欠になります。

（森田）

## ファシリテーターとして研修会に参加して

私は、静岡赤十字病院で平成24年11月20日に開催された医療コミュニケーション研修会にファシリテーターとして参加しました。

今回の研修対象は、部署内で起きた多くのクレームについて会議で検討し、対応策を現場で実践する多職種リーダーの医療安全委員の方々です。

病院との打ち合わせ段階で、「クレーム」について取り扱って欲しいと要望がありました。シナリオは、一人の患者さんが外来診察待合で長時間経過し、焦りや苛立ちを感じた状況で「待ち時間に対するクレーム」を院内職員に訴える場面を想定し、何度も練り直し作成しました。日常的に遭遇する場面であり、セッションを見学して通常の自分の言動や振舞いを重ね合わせ振り返り、気づいてもらうことが研修のねらいでした。

迫真のセッション後、参加者達のディスカッションの中で、「十分対応しているが… 個別に話を聞いてもらえない」などの意見がありました。「クレームを言われる前に、医療者は状況を察知

し、相手の気持ちを汲み取り、自分から言葉をかけて、苛立ちや心配事を回避できるように意識している」との声も聞かれました。それは常に、患者さんに寄り添った意識を持ち向き合っているからこそできる行動だと思いました。

研修会のまとめの中で、私はファシリテーターとして「すぐに診察対応ができない理由を説明するだけでなく、訴えてきた患者さん側の理由（声）や感情を受け止めること」や「コミュニケーションをとる相手の態度・視線・表情などから、自分自身が五感を用いて何かを気づき感じ取る力を持って欲しい」と参加者に伝えました。

「やはり傾聴と共感ですね」と話された副院長のコメントに多くの方が頷いていました。

ファシリテーターの役割は何度挑戦しても難しく未熟さを痛感しましたが、私にとっても学び多き研修会でした。

（赤堀）

## OSCEデビュー

私は、模擬医療面接のシナリオ作成について勉強するために、平成24年4月にSMC研究会に入会しました。入会当初は、先輩会員の方々のSP実践を見学させていただき、あまりの演技力に感嘆し、自分にはSPを演じるなんて無理だと思っていました。しかし、定例会や勉強会でのSP役の振り返りで、相手（医療者）の対応によってSPが本当の患者さんのように感情が変化すると聞き、そこまで感情移入して演じることができるものかと思いに思ひ、次第に自分もやってみなければという気持ちになりました。そしてついに平成25年2月16日に、私は浜松医科大学医学部のOSCEにデビューをすることになりました。練習のときから緊張し、シナリオの設定やセリフを覚えられるのか、間違わずにうまく受け答えができるのか、とても不安でした。OSCE当日は、袴田先生や先輩方にサポートしていただきながらSPを務めさせていただきました。

今回とても難しさを感じたのは、シナリオの解釈と医療面接時のオープンな質問への受け答えでした。シナリオの内容と自分の考えにギャップがあると覚えることが難しく、患者さんの気になっていることをどのタイミングで伝えたらいいのか悩みました。そのため、シナリオの細かな検討や確認修正をしておくこと、SP同士で見解を統一しておくことの重要性がよく理解できました。ま

た、医療面接の早期にオープンな質問をされると、たとえ医学生と良好な関係ができていなくても、患者が気になっていることを伝えたくになります。しかし、それでは医療面接試験にはならないと思いつつ、伝えるタイミングがとても難しいと思いました。何度も自分がこの患者さんだったらどうするのかを考えて演じたつもりですが、同じシナリオを演じる他のSPの方々と受け答えがあまり大きく違くと、学生の評価に影響を及ぼしてしまうので、とても心配になりました。また、学生の面接方法もバラエティに富んでいて、同じ情報を得ていてもこんなに違うということも実感してとても興味深い体験でした。

コミュニケーションの上手な方であれば、SPがあれこれ考えなくても、患者さんが心配していることを自然に導けるのかもしれない。安全で安心な医療サービスを提供する上で、患者さんがストレスなく医療者とコミュニケーションがとれることはとても重要なことです。この医療コミュニケーションの質の向上に役立つSPを演じることは、意義深く奥が深い活動であると思いました。今後、SPとしても経験をつんで、SMCで学んだ経験を教育や研究に生かしていきたいと思っています。

（濱井）

## 賢い患者になりましょう！ ～あなたがいのちの主人公～

静岡市保健所主催による医療安全研修会が平成24年10月28日に開催され、「賢い患者になりましょう！」と題して、NPO法人ささえあい医療人権センターCOMLの理事長山口育子氏が講演されました。時折激しい雨が降る中を訪れた60名を超える聴講者に、医療に対する関心の高さを感じました。

患者を取り巻く医療には、医師不足、救急医療の危機、入院期間の短縮など多くの課題があります。時代の変化に伴い、患者も医療者と共に医療のあり方を考えて、医療を理解した上で参加することが必要となり、医療者と協働できる患者・市民が求められています。

マスメディアの報道過熱による相談件数の増加は、医療不信の急増を意味しています。報道に左右されない賢い患者になるには、次の4つを意識することが重要であるとのことでした。

- ①自分の病気を受入れ、自覚する
  - ②自分の受けたい医療とは何なのかを考える
  - ③自分の思いを言葉で表す
  - ④かかりつけ医など身近なところに相談相手を見つけ、一人で悩まない
- また、医療を知るには、先ず医療費の仕組みを知

らなくてはならないとし、セカンドオピニオン、差額室料、後発医薬品の採用など具体的な事例を挙げて説明されました。

そして、医療者と患者が対立するのではなく、“協働”するにはより良いコミュニケーションが必要となります。コミュニケーションに関する患者側の課題としては次の事を話されました。

- ①話すポイントを簡潔にまとめているか
- ②一方的に自分の訴えや話ばかりしていないか
- ③思い込まないように質問や確認をしているか
- ④感情的に話していないか
- ⑤医療の不確実性と限界を理解しているか

誰しもコミュニケーションをとる上での癖を持っているようです。自分の癖を知り、より良い患者となるよう努力したいものです。

今回、私たち静岡医療コミュニケーション研究会は共催者として受付や駐車場で車の誘導などを担当しました。私たちは、これからも医療者と患者がより良いコミュニケーションを図れるようお手伝いしていきます。

(鈴木)

## 全国模擬患者学研究会に参加して

平成25年1月19日(土)、第5回全国模擬患者学研究会(LPC:ライフ・プランニング・センター主催)に参加させて頂きました。

全国から、模擬患者ボランティアをはじめ、医師、看護師、薬剤師など100名近く(会場満席)が集まりました。LPC理事長、日野原重明先生のエネルギーなご挨拶により、会場は一瞬のうちに盛り上がり、和やかで意欲的な学びの場となりました。LPCの模擬患者ボランティアの皆さんは、総数51名、年齢は40歳代後半から80歳代まで、60~70歳代が70%を占めているそうです。人生の先輩方の自信と誇りを持ってきてくださる御姿には感動! 大変な刺激になりました。

いくつかのご講演やご報告の中で、私が特に興味をもったのは、『シミュレーターとしてのSP活用法』(ワークショップ)と『千葉大学の対話型フィードバック』(講演)でした。ワークショップでは、腰を痛めている入院患者の排泄介助など、模擬患者(以下SP)の役割の幅の広さに驚き、演じ方ひとつで学生の学習(習得)できる内容が変わってきてしまうという怖さ、責任の重さを再認識させられました。『千葉大学の対話型フィードバック』では、

フィードバックを、今までの「SPと学生がそれぞれに感じたことを述べる」というのではなく、SPと学生とが「対話」しながらフィードバックするという方法に変えたことにより、学習効果が著しくアップ! 興味深い分析結果が得られたとのことでした。対話型フィードバックは、SPが患者として感じたことを話し、学生に改善点を尋ねるなど、SPが学生をリードするような形になりますので責任重大です。しかし、遣り甲斐が増します。これからは、学生にもSPにも有用な対話型フィードバックが広がっていくであろうと推測いたしました。

パワーとユーモアにあふれる日野原先生からは元気を頂き、講演やワークショップからはSPの可能性の広がりを実感でき、期待に胸ふくらむとても充実した一日でした。これからの活動がますます楽しみになり、末長く続けていきたいと思いました。参加させて頂けたことに感謝いたします。

追記:日野原先生とのツーショット写真が撮れず、残念でした。

(上藤)





# 平成24年度 SMCの活動

月 日	活 動 内 容
平成24年 4月 8日	平成24年度 SMC総会 (中央福祉センター)
4月 9日	新規採用者研修会へのSP派遣 (静岡県立総合病院)
4月20日	研修医研修会へのSP派遣 (静岡県立総合病院)
5月19日	地域連携学術交流会への講師派遣 (大阪大谷大学薬学部)
6月 7日	GSKインフォームドコンセント研修会および見学会へ参加
6月19日	研修会への講師およびSP派遣 (和歌山市保健所主催)
6月23日	CRC研修会へのSP派遣 (ファルマバレーセンター主催)
10月14日	SMC研修会 (静岡市民文化会館会議室)
10月18日	研修会への講師およびSP派遣 (静岡徳洲会病院)
10月25日	研修会への講師およびSP派遣 (静岡てんかん・神経医療センター)
10月28日	静岡市保健所主催医療安全講演会に協力
11月20日	研修会への講師およびSP派遣 (静岡赤十字病院)
11月28日	研修会への講師およびSP派遣 (静岡県立こころの医療センター)
12月 8日	OSCEへのSP派遣 (静岡県立大学薬学部)
平成25年 1月 9日	研修会への講師およびSP派遣 (静岡瀬名病院)
1月19日	東京LPC模擬患者学研究大会へ参加
1月26・27日	医学教育セミナーSP交流会へ参加 (沖縄県)
1月26・27日	研修医OSCE事前打合せへ参加 (名古屋大学)
2月16日	OSCEへのSP派遣 (浜松医科大学医学部)
2月27日	浜松医科大学「医学概論」へのSP派遣
3月17日	フィジカルアセスメント研修会へのSP派遣 (静岡市薬剤師会主催)
毎月 1回	SMC定例会開催 (中央福祉センター)

## － 嵐の研修会 －

和歌山市からの依頼により、市の応急処置センターにおける医療従事者コミュニケーション研修会に参加しました。研修会が開催された平成24年6月19日は、おりしも和歌山県を台風が襲い始めている状況で、“会場に無事たどりつけるか？”という不安のなか、なんとか特急黒潮に乗ることができました。車内で落ち着いたのも束の間…台風により次の特急黒潮から運休します…の放送、雨の中ようやくたどりついた応急処置センターでした。

応急処置センターの職員は事務職6人、看護職8人で、経験年齢は8～34年、センターでの経験は1年未満～27年と多岐に渡っていました。今回は、

① 腹痛で救急外来に受診したが、長く待ってもなかなか呼んでもらえないので、看護師に声をかけた。

② ①の患者さんが診察を終わって会計を待っているが1時間待たされているので、事務の人に声をかけた。

という2事例のセッションを行いました。

和歌山市の救急の現状なども垣間見ながら、セッション後のディスカッションもかなり深まってきたところで時間となりました。SP役を務めた齋藤さんとファシリテーター役の私としては、楽しく良い経験となりました。

翌日は台風一過の晴天に恵まれ、和歌山城などを見学して、帰路につきました。

(関)

【連絡先】 静岡医療コミュニケーション研究会 代表 森田 みつ子

〒420-0882 静岡市葵区安東 1-22-25 TEL・FAX 054-248-0348

HP <http://www.smc-jp.com/>