

S・M・C

Shizuoka Medical Communication

SMC研修会

令和2年9月13日、岐阜大学医学部医学教育開発研究センター長の藤崎和彦先生をお招きして、医学教育に欠かせない“フィードバック”についてお話しいただきました。

フィードバックは単なるセッション後の感想ではなく、学習者にとって栄養源となる情報でなければなりません。SPのフィードバックは、①事実（何が起こったか）と、②機能、意味（それがどういう意味、働きをしているか）を区別して具体的に述べます。加えて、ファシリテーターのフィードバックには、③評価が必要となります。「どうすべきだったか」を学習につながるよう具体的に述べるのが大事です。また、セッションをみる視点（課題のねらいに達成したか、表情や仕草、声かけなど）や流れをみていくポイント（話すテンポ、共感の声かけ、相手への踏み込み方、話の広げ方など）は、広い視野で臨むことが大切だと学びました。

SMCでは、令和2年度は「シナリオを作ってみよう！」というSP養成のための課題があり、4グループに分かれて取り組んでいました。そして、私たちのグループが作成したシナリオを、藤崎先生の講義後にセッションすることになりました。

当日は自分が患者役で、看護師役を玉井さん、藤崎先生がファシリテーターを担当してくださいました。テーマは“採血後の神経障害疼痛”です。シナ



リオは、「痛みが長期間改善せず、合う薬も治療も見つからず、日常生活や仕事に影響がでて八方塞がりのため診察後に相談したい」というものでした。シナリオのねらいは、「痛みが周りにわかってもらえないやりきれない気持ちや思いを受け止めて、寄り添ってもらふこと」だったのですが、看護師役玉井さんは優しい言葉遣いに対応で見事に接してくださり、自分としても奥の手にしていた辛さを訴えて泣くところまでやりきることができました。藤崎先生のフィードバックは、各々の発言や表情などを取り上げて、セッションの流れを細かく振り返りながら分かりやすくお話をくださり、ファシリテーターのお手本を示してくださいました。講義直後の充実した復習となりました。

私は、シナリオ作成もOSCE以外でSPをすることも初めてだったので戸惑うことだらけでしたが、作成時も当日も皆さんからいろいろとアドバイスを頂き大変勉強になりました。SPの役作りでかなり患者像を作り込んでおいたことがセッションに活かされたので、今後の活動にも繋がりたいと思いました。

（秋本）



静岡市保健所主催 医療コミュニケーション研修会

【医療法人社団 R&O 静岡リハビリテーション病院】

病院長 高木 正和

研修会に参加して

令和2年11月11日に静岡市保健所生活衛生課のご後援を頂き、院内の医療安全コミュニケーション研修としてSMCの皆様においでいただき医療面接の実演をお願いしました。当日までの当院担当者との連絡、シナリオの内容についての打ち合わせ、当日の会場のセッティング等大変ご苦勞をおかけしました。おかげで大変印象的で意義深い研修となり、改めて厚くお礼申し上げます。

当院は回復期リハビリテーションに特化した病院として、急性期病院での治療が終了した患者様が安心して在宅生活に戻れるよう、集中的で高密度の入院リハビリテーションを提供しています。講習会当日のシナリオは、高齢で認知機能の低下した患者様が、その時点で許されている日常生活動作の枠を超えて、車いすに自力で移ろうとしているところを当院職員に見とがめられ、“自分はできるのに”と訴え職員が説明に入るという設定でした。まさに毎日のようにどこかの病棟で起こっているトラブルで、転倒、転落につながりうる危険な事象です。高齢で認知機能が低下した患者様というところもまさに日常遭遇する場面です。

患者様役のSMCスタッフの方の迫真の演技に、対応にあたった当院職員も通常病棟で行っている通り本気で対応することになり、その後の振り返りを含め大変貴重な体験をさせていただきました。

個々の医療技術は専門書を読んだり、動画を見たり、シミュレーターを使った訓練で獲得できますが、最も大切な患者様との対話のスキルは今回経験した医療面接でしか磨けないと痛感しました。

SMCの皆様も新型コロナウイルス感染症の影響で様々な制約の中での活動、ご苦勞が多いことと思いますが、どうか健康に留意してご活躍ください。ありがとうございました。

【静岡済生会総合病院】

地域医療センター 看護師 泉 亜希子

私は、看護師として入退院支援の業務を担当するようになり約1年半が経ちます。慣れない業務の中で、患者さんのご家族から「担当を変えてください」と言われたことがありました。その後も「今の対応で患者さんやご家族がどう受け取っているのかな」「自分の思いが正しく伝わっているのかな」など、日々の対応に悩むことが多くあります。そこで今回は“自分の対応を見直したい”と思い、この研修に参加させていただきました。

私は静岡リハビリテーション病院での研修会にファシリテーターとして参加した。看護師とセラピストが一緒に患者との関わりを振り返る研修である。患者は理学療法士から褒められたこともあり、もうすぐ家に帰ることができると思っていたが、看護師から一人では移動しないように言われたことに納得がいかず怒ってしまった。看護師とセラピストが患者の部屋を訪ねる場面から医療面接が始まった。研修は同じ設定で2組行ったことで、関わり方をより深く学べる研修となった。

研修を終えた看護師は、「患者の思いを受け止めること、思いを引き出すこと、患者のできることを評価することは難しい。ゴールを一緒に考えていけたらよかった。」と、また、セラピストは「リスク回避の説明だけでなく、気持ちを受け止めて対応しなくてはならないことを学んだ。」と感想を述べていた。

対応したSPは、「自分はもうできるのに自己チェックをしようと言われ、認めてもらえていないと思った」と振り返った。安全面を第一と考え、説明のみを一生懸命にしても理解を得ることは難しい。しかし2組とも「一緒に確認しましょう」「どのくらいできるか後で実際に見てみましょう」と患者に寄り添った対応をしていた。

ファシリテーターはSPのその時の思い、心の変化を分析し、患者の気持ちをどうしたら受け止められるのか、どうしたら説明を聞き入れてもらえるのかを一緒に考え、その場で共有することだと考えている。ベストアンサーが欲しいと会場からの声があったが、正解はない。コミュニケーションの難しさと必要性を感じてほしい。日常の会話の中で相手を受け入れることは非常に難しい。しかし、コミュニケーション技術を取り入れるだけで相手の反応は変化する。それもプロの技。コミュニケーションについて学び、実践し、振り返ることこそ研修の大きなねらいであり、SMCの目的でもある。

今回、保健所でファシリテーターの振り返りを記録して頂いた。自分自身の振り返りができとても感謝している。今後、SPの振り返りだけでなくファシリテーターの役割を評価し検討することも課題である。（気田）

当日は、大勢の参加者の前でリハーサル無しのぶっつけ本番でしたが、普段通りにと感じて臨みました。緊張と自分の対応に対する不安で頭が真っ白になりながらのロールプレイでした。しかし、その後の自分の対応に対してのフィードバックや模擬患者さんや家族から「安心できました」と言ってもらえたことがとても嬉しく、自分の対応への迷いが少し取れ、仕事を続けていく勇気が持てました。実際に体験し評価していただけたことに感謝しています。

【静岡市静岡歯科医師会】

理事 医療管理部長 石川 賢治

患者の権利意識や健康志向の向上などにより、近年医療トラブルは増加傾向にあります。静岡市静岡歯科医師会にも昨年度は21件の市民相談が寄せられました。しかし多くは両者のコミュニケーション不足が原因と思われます。そこで今回、歯科医師会として6年ぶりにSMCによる医療コミュニケーション研修会を開催しました。歯科医師会から鳥居亮磨先生、渥美元成先生とそれぞれ歯科衛生士1名が模擬演習に参加しました。4名それぞれが丁寧に患者に寄り添う姿勢がとても印象的でした。演習後、会場から「模擬患者は自己都合ばかりで自ら積極的に健康になろうとする姿勢が感じられない」という意見がありました。確かに最近、このタイプの患者は増えているように感じます。医療者と患者が共に良

質な関係構築に努める大切さを再認識しました。

最後に、この難しい状況下での研修会開催に当たり様々なご指導をいただきました静岡市保健所の皆様に感謝申し上げます。



私たち、SPデビューしました！

私たちの課題は会員を増やすことです。皆様からのご要望にお応えするためにも、多くの仲間が必要であると考えています。そのような中、2018年に2名、2019年に1名そして、2020年は3名が入会してくださり、大変嬉しく思っています。今回は、SPとしてデビューを果たした杉山則子さんと白鳥佳子さんに感想を書いてもらいました。引き続き、会員募集中です。少しでも私たちの活動に興味を持っていただけたら、是非見学にお越しください。お待ちしております。

「私にもできることがあるかしら？」と思い、研修会に参加して、藤崎先生の講義やロールプレイを見学させていただきました。でも、難しい用語や略語が飛び交い、患者の経験しかない素人の私には、「無理かもしれない」というのが正直な感想でした。定例会を2回見学して令和2年4月に入会させていただき、定例会等での活発な意見交換や、よりよいものを追求していく先輩方の姿は、とても勉強になっています。

少しずつ経験をさせていただくなかで、記憶違いはないか、ニュアンスは大丈夫か、瞬時に的確な応答ができているか等々、まだまだ求められる役割にはほど遠い私ですが、できることを少しでも長く続けられたらと思っています。(杉山)

友人に誘われて入会させていただき、初めは何もわかりませんでしたが、済生会病院で行われた研修会を見学して今までとは違う視点で自分の仕事を振り返ることができました。定例会やロールプレイの練習には、先輩方のパワーに圧倒されながらも良い刺激をいただきながら参加しています。

静岡県立大学薬学部のOSCEでは初めてSPを経験しましたが、いろんな学生さんがいて、毎回同じ立ち位置で接することが難しく感じられました。まだまだ新米ですが、皆さんのパワーをいただきながら、日々の気づきに役立てることができたらと思っています。

コロナ禍という得体のしれない世の中で、ますます社会の高齢化が進み、医療者としても、一人の人間としても、相手の立場に立てるように技を磨けたら嬉しく思います。これからもよろしくお願いします。(白鳥)

※SPとは・・・

模擬患者：Simulated Patientの略です。SP（エスピー）は、本物の患者と同様の演技ができるように訓練された人のことで、医療関係者の演習やトレーニングで研修者の相手をします。また、標準模擬患者：Standardized Patientの意味もあり、試験や評価（OSCEなど）に用いられます。

※OSCEとは・・・

客観的臨床能力試験：Objective Structured Clinical Examinationの略です。OSCE（オスキー）は、日本の医学部、歯学部、薬学部6年制課程の学生が臨床実習に進むために合格しなくてはならない試験の一つです。

※Post-CC OSCEとは・・・

臨床実習後OSCE：Post-Clinical Clerkship OSCEの略です。臨床実習後に総合的臨床能力を評価する実技試験で、合格することは医学部卒業の要件となります。

令和2年度 SMCの活動

開催日		活動内容
令和2年6月7日	日	令和2年度総会
9月5日	土	静岡県立大学「CRC特論」への講師およびSP派遣
9月13日	日	SMC研修会（静岡市中央福祉センター）
9月26日	土	健康食品の摂取に伴う有害事象の報告フォーマットに関する調査へのSP派遣
10月12日	月	SMC 第22号発行
10月14日	水	保健所主催の研修会への講師およびSP派遣（静岡市静岡歯科医師会）
11月11日	水	保健所主催の研修会への講師およびSP派遣（静岡リハビリテーション病院）
11月17日	火	保健所主催の研修会への講師およびSP派遣（静岡済生会総合病院）
11月21日	土	浜松医科大学医学部OSCE（医学科4年）へのSP派遣
12月5日	土	静岡県立大学薬学部OSCE（薬学部4年）へのSP派遣
12月14日	月	静岡県中部看護専門学校OSCEへのSP派遣
令和3年2月5日	金	健康食品の摂取に伴う有害事象の報告フォーマットに関する調査へのSP派遣
月1回（6月以降）	日	定例会（静岡市中央福祉センター）

コロナ禍のコミュニケーション

2019年末頃から新型コロナウイルス（COVID-19）が出現し、瞬く間に世界中に感染拡大していきました。そして、私たちは目に見えない相手に対し、今までに感じたことのない恐怖とストレスを抱えることになったのです。感染防止策として密閉した空間に密集しないことや、人との接触を避けるために人との間隔はできるだけ2m（最低1m）空けること、会話をする際は可能な限り真正面を避けることなどが求められました。そのような状況の中、私たちの活動は大きく制限を受けました。

対面を前提としてのコミュニケーションスキルを学ぶことができましたが、マスク着用により顔の表情から多くの情報を得ていたことに改めて気づき、今まで以上に言葉をはっきりと話すことの大切さを感じて

います。オンライン診療やリモート診療などが進められ、診察のあり方は変化していくでしょうが、医療の現場では患者さんとの対面での関わりはなくなりません。これからのコミュニケーションのあり方を考えていきたいと思います。（鈴木）



【連絡先】 静岡医療コミュニケーション研究会 代表 鈴木 崇代

〒420-0961 静岡市葵区北 3-29-27 TEL 054-247-7277

SMC ホームページ URL <http://www.smc-jp.com/>