

S・M・C

Shizuoka Medical Communication

焼津病院で接遇研修会開催

研修会に参加して

焼津病院 看護師 朴 健松

今回の研修では不安や不信感を抱いた患者家族に対して実際にロールプレイを行い、傾聴や共感が大切であると感じた。「傾聴」には目線やうなずき、オウム返し、聴く姿勢、柔らかな口調などのポイントがあり、これらを意識すると相手に与える印象が大きく変わることを学ぶことができた。患者家族に「この人は私の話を親身になって聞いてくれている」と思ってもらえるよう、ポイントを意識し少しでも不安や不信感を取り除けるような関わりをしていきたい。

そして、私はロールプレイング研修を受け、患者家族は時に不安や不信感を感じるということを改めて痛感した。私の勤めている病棟では長期入院している患者が多く、患者に対する態度が馴れ馴れしく、正しい接遇ができていない光景が時折見られる。病棟スタッフ間で間違った接遇を見かけたら互いに指摘し合い、接遇の質の向上に努めていきたい。

また、「少し早口になる」「話し手になり過ぎている、もう少し聞き手に回った方が良い」等、他部署の方や講師の方々から自分の対応についてのアドバイスを頂いた。ロールプレイング形式では第三者の視点から自分では気づくことのできないことの改善

点を発見することができるため、貴重な経験ができたと感じている。今後は研修での学びを意識し、自分や病棟全体の接遇の質の向上に役立てていきたい。

患者家族として思うこと

令和3年6月16日、焼津病院では44名の職員を対象として、患者家族への対応を考える接遇研修会を行いました。私はSP（患者の妻）として参加しました。

シナリオの設定では、定年退職後から飲酒量が増え、アルコール依存症となり入退院を繰り返していた夫が、今回は暴言暴行があり保護入院しています。妻は2回目の面会に行った際に、職員の強い叱責の口調を壁越しに聞きびっくりして、通りかかった看護師さんに声をかけるところからセッションは始まりました。

患者の妻は、夫も同じような対応を受けているのかと思い、つらい気持ちを抱いています。そんな妻にどのような言葉かけをしたら、より良いコミュニケーションが築けるかを考えるのがねらいです。

対応した看護師さんは、現在の状況を丁寧に説明してくださいました。職員の思い込みや長期入院で親しくなった患者さんに、少しきつく言いすぎている部分に対して「申し訳ありませんでした」という言葉がありました。又、「職員で話し合いの場を作り、改善していきたいと思います」という提案もありました。言いたかったことを思い切って話しましたが、嫌な顔もせずとてもよく聞いてくださる方で、本音の話ができたという安堵感がありました。そして安心して病院から帰ることができました。

今回は「傾聴の大切さ」を身にしみて感じたセッションでした。大変参考になり、私自身も勉強になりました。

(扇)



CRC/CRA 養成講座

私たちが治験の研修会に参加するようになったのは2002年からです。医師を補助し治験内容を患者さんに説明し、なおかつ被験者となった患者さんのケアサポートを職務とするCRC (Clinical Research Coordinator) の研修相手として模擬被験者役を演じてきました。CRC の最も大切なインフォームドコンセント取得の補助にはコミュニケーションの技術が不可欠であり、私たちの会が目指している「患者さんと医療者の架け橋なること」は、まさにこの研修会の目的に合致していました。

研修会を重ねていく中で、その研修成果をCRC と臨床試験のあり方を考える会議（2005年；横浜、2006年；大宮、2007年；横浜）と日本医療薬学会（2006年；金沢）でポスター発表させていただいたことは、貴重な経験となりました。

静岡県立大学薬学部の中田浩先生には、当初から研修用の治験概要、同意書、被験者のシナリオ、評価表など膨大な資料作成にご尽力いただきました。これまで一度も休むことなく研修会に参加できたのは、ひとえに山田先生の熱いご指導、ご助言の御陰です。誠にありがとうございました。

私は、この研修会で学んだ“目的をぶれずに継続することの大切さ”を、他のことにも活かしていこうと思います。（森田みつ子）



模擬患者を体験して

静岡市保健所が主催する研修の一環で、静岡アオイ病院の新人研修に模擬患者役で参加しました。シナリオ作成から研修の実際など初めてのSP体験について述べたいと思います。

最初の打合せで、研修の対象者や現場の課題などを施設側に確認し、すぐに担当者で、キーワードを基にシナリオの骨子を作成しました。今回は入院患者の家族の設定で、娘役をSPとしました。

シナリオは、研修者に渡すフェイスシートとSPシナリオを作成します。フェイスシートは登場人物の概要と場面から構成され、研修者がセッションをイメージしやすくするものです。SP用シナリオは、SPがリアリティーのある演技ができるように作成します。登場人物の背景や思い、家族関係、その場面に至るまでの経緯など、仮想事例に齟齬がないように担当者で検討し作り上げました。作成過程でこのセッションのねらいは何かを確認しました。指導者の助言を得て修正し、最後は「よし、これで行く。」と決まりました。

次はロールプレイの練習です。SMCのメンバーを相手に実践を想定しやってみると、SPシナリオが役立っていることを実感できました。メンバーから「声が小さくて聞き取りにくい」「もっと怒ってもよいのでは」と助言を頂きました。概ね良好と言われましたが、私には『すぐ終わってしまったらどうしよう』という不安がありました。

自宅で発声練習をしながら、もう一度シナリオを読み込んでみると、これはクレーム、しかも2つ、1つ目のクレームが解決しても、もう一つ言いたい娘さんは、その背景に家族としての葛藤がある>とすると、最初の言葉に勢いが必要だと気付き、実際のセリフを書き出してみました。最初のセリフ、流れでこれを言う、傾聴の姿勢でこれを言う、さらに聞いてくれそうならここまで言う、書き出してみると構造が見えてきてとても楽な気持ちになりました。

研修当日は、ロールプレイに集中するのに精一杯でした。研修者は緊張していたと思いますが丁寧な対応で、私もSPシナリオに則った反応が出来ました。15分が瞬く間に過ぎ、2人目の方の時も違う展開になりましたが、私はSPとしてぶれずに対応できました。研修の終盤でSPからのフィードバックがありますが、サポートの記録と助言から、自分の感じたことを思い起こすことができ、研修者へ伝える事が出来ました。

不安なこともありましたが、SMCの強力なバックアップがあって、清々しく終わる事が出来ました。また、研修施設の方々の熱心な姿勢にも助けられたと思います。

最後に、SPの名前には、尊敬する方々の姓と名をお借りし、ここにエールを頂きました。

（玉井）

静岡市保健所主催 医療コミュニケーション研修会

【桜ヶ丘病院】

SPとして参加して

令和3年11月17日に桜ヶ丘病院で行われた研修会でSPを務めました。私が演じたのは、検査入院した夫が検査後の合併症により入院期間が延長していることに納得できず、主治医に説明を求める妻です。研修会には、2組の医師と看護師のペアが模擬面談に臨みました。

1例目では、専門性の高い医師が詳細な図を描きながら、よどみなく見事に検査や合併症について説明してくださいました。説明がとても細やかで丁寧なので、思わず感心して聞き入ってしまいましたが、実は内容はあまりよくは理解できず、なんとなくもやもやした気持ちが残りました。2例目の医師は、あまり細かい説明はありませんでしたが、一定の確率で起きる可能性のある合併症が起きてしまったことを一緒に残念がってください、親しみを感じました。それにより、疑問に感じていることを質問することができました。患者や家族が本当に求めているのは、正確で丁寧な説明は勿論ですが、寄り添う気持ちや共感する態度なのかもしれません。

看護部長が講評の中で「看護師が患者面談に同席する際の役割は、説明の内容を記録することが主だと思っていたが、患者・家族がどう受け止めたかを理解し、患者・家族に寄り添い、患者・家族側に立つことが大切だと思った。」と言ってください、今回の研修の意義を実感できました。

模擬患者としてはまだまだ初心者で不安もあったのですが、直前まで経験豊富な先輩方から多くの貴重なアドバイスをいただき、適度な緊張感で本番に臨むことができました。多くの方々のご協力によりこのような機会をいただいたことを、心から感謝いたします。

(佐久間)

【静岡アオイ病院】

研修会に参加して

看護職員 栗原 美佳

現在、コロナ禍の面会制限で患者様とご家族との面会の機会も減り、同時に私たち医療スタッフとご家族とのコミュニケーションの機会も減っています。しかし、患者様にご家族の顔を見たときの嬉しそうな表情は、私たち医療スタッフに見せるものとはまた違った表情であり、見ている私たちも嬉しくなります。私はこの患者様の素敵な表情を守り、ご家族に安心していただける効果的なコミュニケーションを学びたいという気持ちで研修に参加しました。

今回の研修は、ご家族からの「患者様の爪が伸びている」との訴えから始まる看護職員2名参加の10～15分ほどのロールプレイングでした。私は見学者として参加しましたが、共感・傾聴がいかに大切であり、看護職員が一方的に話をするのではなく、患者様・ご家族の方が主体となって話をしていくよう時間を作ることの大切さを学ぶことができました。また講義では共感的コミュニケーション、傾聴、情報収集、説明・情報提供・真実告知、問題解決、クロージング等、コミュニケーションにおけるポイントの説明があり学生時代に学んだことを思い出すことができました。研修会を通じて改めてコミュニケーションの大切さを認識できました。私自身も患者様やそのご家族と話すときには専門用語を使用せず相手に伝わるように意識し、通路での立ち話で終わらせてしまうのではなく、短時間でもきちんと向き合い、患者様やご家族の思いや不安を聴きだし受け止め、安心して治療を受けていただける看護に繋がっていきたいと思います。

※SPとは・・・

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、一般模擬患者：Simulated Patientと標準模擬患者：Standardized Patientに分類されます。一般模擬患者は学生や医療者の演習やトレーニングで研修者の相手をします。標準模擬患者は試験や評価（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、獣医学部、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。医学部では、臨床実習に出る前に行われる“臨床実習前OSCE”と臨床実習終了後に総合的臨床能力を評価する“臨床実習後OSCE”の2種類があります。

令和3年度 SMCの活動

開催日		活動内容
令和3年4月10日	土	浜松医科大学新入生オリエンテーションへのリモート参加
6月13日	日	令和3年度総会
6月16日	水	接遇研修会への講師およびSP派遣（焼津病院）
7月10日	土	浜松医科大学医学部臨床実習後 OSCE（医学科6年）へのSP派遣
7月16日	金	浜松医科大学医学概論Ⅱへのリモート参加
9月2日	木	SMC 第23号発行
9月4日	土	静岡県立大学「CRC/CRA養成講座」への講師およびSP派遣
11月13日	土	浜松医科大学医学部臨床実習前 OSCE（医学科4年）へのSP派遣
11月17日	水	保健所主催の研修会への講師およびSP派遣（桜ヶ丘病院）
12月4日	土	静岡県立大学薬学部 OSCE（薬学部4年）へのSP派遣
12月10日	金	保健所主催の研修会への講師およびSP派遣（静岡アオイ病院）
12月20日	月	静岡県中部看護専門学校 OSCE へのSP派遣
令和4年2月11日	金	2021年度標準模擬患者養成担当者認定講習会へのリモート参加
月1回	日	定例会

メドギフトに参加して

2021年3月から6月まで岐阜大学医学教育開発センター（MEDC）主催のメドギフトに参加しました。メドギフトとは、自身の教育実践を振り返り、受講者間で意見交換をしながら医療者教育について学ぶプログラムで、今回はコロナ禍のためオンラインでの受講でした。

具体的には、授業を受けるのではなく、与えられた課題（熟達化、学習方法、学習者評価、プログラム設計に関する基本等）について、期限内に指定の資料を読んでパワーポイントにまとめ、それを受講者専用のサイトに提出します。その後、他の参加者の提出内容を読んで意見や感想を書き込んだり、自分の提出内容についてのコメントに対して返信をしたりという意見交換を数回繰り返しました。

実際に学生や職員に教えている立場の方が多かったもので、興味深いやり取りができました。私は実際に教育する立場ではないので、学習プログラムを設計する課題では架空のプログラムを作成するように指示を受け挑戦したのですが、なかなか難しく、普

段設計から実践までされている指導者の方々の苦勞を思い知りました。

途中でオンラインミーティングもあり、画面越しではありますが顔を拝見しながらのやりとりもありました。最終的にはすべての提出内容をまとめて、再構築してスライドにし発表して修了となりました。医療者教育に関わりたいたずっと思ってきましたが、一度体系的に学んでみたかったので良い機会だと思って参加しました。指導者になっても学習者であり続けること、また指導する立場でなくとも、学習者に寄り添ったり見守ったりすることも指導の一環だと学べたことが今後への糧となりました。他の参加者の皆さんとの対話の中で、大学や医療現場での模擬患者の利用状況なども伺えたので、SMCに還元したいと思います。

通常勤務をしながらの受講でしたので、提出物の締め切りがなによりも気がかりでしたが充実した4ヶ月でした。

（秋本）

【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 070-1687-2466 E-mail: smc1999sp@gmail.com

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