

# 医療

Practical Manual on  
How to Promote Better Communication  
in Clinical Medicine

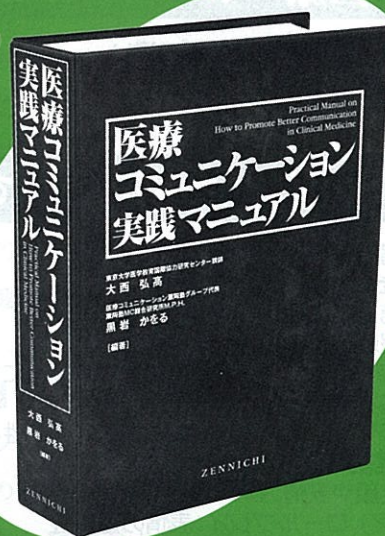
# コミュニケーション 実践マニュアル

すべての医療従事者・医療教育者  
の方に活用してほしい  
実用性にこだわった待望の  
医療コミュニケーション・マニュアル

日本初!

- ◆ 医療に特化したコミュニケーション方法に関するスキルとノウハウの集大成
- ◆ 医療現場で想定される、あらゆるコミュニケーション場面を設定
- ◆ 多くの医療者が抱えるコミュニケーションにまつわる不安や悩みに対し、具体的な解決法を提示
- ◆ 患者—医療者間だけでなく、医師—看護師、指導医—研修医、医師—コメディカルなど、医療者同士のコミュニケーションについても対応

【セミナーやワークショップでの研修テキスト、  
個人の参考書としても最適】



詳しくは中面をご覧ください。

●A4判・約320頁・特製バインダー装丁

定価 **52,500円**

(本体価格50,000円+税、送料サービス)

## 【編著者紹介】

東京大学医学教育国際協力研究センター講師

大西 弘高

奈良県立医科大学卒業、イリノイ大学シカゴ校大学院医療者教育学修士課程修了。天理よろづ相談所病院総合内科、佐賀医科大学附属病院総合診療部、イリノイ大学医学教育部、国際医学大学（マレーシア）医学教育研究室を経て、2005年より現職。専門は、医学教育、評価理論、基本的臨床能力教育、カリキュラム開発と質管理、教育組織管理など。『新医学教育学入門』（医学書院）、『外来で教える』（南山堂、翻訳）、『実践PBLチュートリアルガイド』（南山堂、編著）、『実例からみる卒後臨床研修』（篠原出版新社、編著）、『医学教育プログラム開発』（篠原出版新社、翻訳）他、著書多数。

## Profile

医療コミュニケーション薫陶塾グループ代表、薫陶塾MC総合研究所M.P.H.

黒岩 かをる

福岡県立修猷館高等学校卒業、津田塾大学卒業、日本福祉大学中央福祉専門学校社会福祉学科修了、九州大学専門大学院医学系学府医療経営・管理学修士課程修了。模擬患者を用いて体験・参加・双方向型のシミュレーショントレーニングを行う医療人材育成コンサルタントとしては、日本で唯一の株式会社である（株）薫陶塾の代表取締役を務める。主な著書に『共に学び育み合うインフォームド・コンセント』（社団法人日本内科学会、共著）他。長崎大学など多数の医学部医学科／保健学科・歯学部・薬学部において、非常勤講師を務める。社会福祉士、厚生労働大臣認定産業カウンセラー。

ZENNICHI

# 推薦のことば

大西弘高、黒岩かをる両氏の執筆による『医療コミュニケーション実践マニュアル』が、  
ぜんいち出版株式会社から刊行された。

人間社会の中でコミュニケーションが極めて重要なことは、言うまでもない。特に医療の現場では、病気という肉体的・精神的な負担を抱えている患者やその家族と医療者という特殊な関係であるから、繊細にしかつ高度なコミュニケーション技術が要求される。よい医師に関する今までのアンケートでは、患者の話をよく聴いてくれる医師という項目が常に上位を占めていること、医師と患者本人や家族との間のコミュニケーションの不足がしばしば医療訴訟の根底にあることなど、医療の現場における医療従事者と患者やその関係者との間のコミュニケーションの重要性を示す事例には、事欠かない。

このように、医療の現場におけるコミュニケーションの重要性が広く認識されているにもかかわらず、我が国の医学教育の中で、コミュニケーションに関する教育が十分には行われてこなかったのではないかと思う。その理由の1つは、医学生に対してコミュニケーションの技術を教育できる教員が少ないこと、また、各医科大学もそのような教員の養成にあまり熱心ではなかったことなどが挙げられよう。また、仮にコミュニケーションの教育に興味を持つ教員がいたとしても、その教育のための適切な教科書がないことも、もう1つの理由として挙げられよう。

その意味で、今回、『医療コミュニケーション実践マニュアル』が刊行されたことに、大きな意義があると思う。本書の著者たちは、医療コミュニケーション教育を初級・中級・上級の3つにクラス分けし、初級は医療関係施設で働くすべての職員に適応する内容、中級は医療関係の専門職あるいはその専門職を目指す学生を対象とした内容となっている。また上級では、医療のより難しい場面でのコミュニケーションに関する教育内容となっている。

本書の特徴として挙げられることは、その内容が実践に即した極めて具体的なものとなっていることである。また、絵図が数多く用いられていることが本書の内容を分かりやすくしており、さらにロールプレイのシナリオが随時紹介されていることは、本書の教科書としての利便性を示していると言える。このほかにも評価表の例示等、本書をコミュニケーション教育に使用する時の使いやすさを考えた、細かい配慮が数多くなされている。

本書は、医療コミュニケーションの教育の関係者にとって必携の書であると言っても過言ではないと思う。

自治医科大学  
学長 高久史磨

# 主要目次 Contents

## I 医療コミュニケーション

1. 医療コミュニケーションとは
2. 医療コミュニケーションの向上が求められるわけ

## II 医療コミュニケーション研修

1. 研修で何が変わるのか
2. 研修の流れ
3. アイスブレイキング
  - A アイสบレイキングの意義
  - B アイสบレイキング例1 C アイสบレイキング例2
  - D 情報集の紹介
4. 研修セッションの進め方
  - A グループワークと雰囲気づくり(人数, 互いの緊張感)
  - B ワークショップとは C セミナーとは
  - D 上手い講義の仕方 E ディスカッションの進め方
  - F ロールプレイの進め方

## III 医療コミュニケーションの段階

1. 初級編, 中級編, 上級編の違い
2. 職種による違い
3. 年齢や立場による違い

## IV 初級編: 医療者としての基本

1. 医療者に求められるもの
2. 身だしなみ
  - A 第一印象とは
  - B 服装や髪型
    - (ア) ディスカッション: 服装や髪型について
  - C 名札の必要性
    - (ア) ディスカッション: 名札の必要性
3. 非言語コミュニケーションの重要性
  - A 笑顔や表情
    - (ア) ロールプレイ: 表情の重要性
  - B お辞儀, 会釈のしかた
  - C 誠意が伝わる動作・態度
4. 言語で好印象を与える
  - A あいさつ
  - B 自己紹介の仕方(相手の名前の確認)
    - (ア) ロールプレイ: あいさつ, 自己紹介, 相手の名前の確認
  - C 話し方の基本
  - D 患者さんのところに響く説明
    - (イ) ロールプレイ: 心地よい響きの説明
5. 話の聴き方
  - A 聞く, 聴く, 訊く
  - B 傾聴の治療効果
  - C 情報収集と傾聴の違い
    - (ア) ロールプレイ: 傾聴の効果
    - (イ) ロールプレイ: 情報収集と傾聴
6. 電話対応の仕方
  - A 電話でのやりとりの特殊性
    - (ア) ロールプレイ: 電話対応
7. 医療者の社会性
  - A 時間感覚
  - B 敬語や敬称の使い方
  - C 医療者から患者さんに対する敬語や敬称の使い方
  - D 医療者は患者さんの前で医師をどう呼ぶべきか

- (ア) ディスカッション: 敬語や敬称の使い方
8. 医療施設で特に配慮すべき点
    - A 待ち時間
      - (ア) ロールプレイ: 待ち時間に関する対応
    - B 個人情報の必要性とリスク
      - (ア) ディスカッション: 個人情報の扱い方
    - C 外来診療と病棟診療の違い
    - D 入院生活への配慮

## V 中級編: 患者さんや家族から話を聞くこと

1. 最初の見立て
  - A 面接の目的 B 重症度の判断
  - C 患者さん, 医療者自身の忙しさ
  - D 情報収集の完璧さの種類
2. 現病歴
  - A 受診動機(Dr Shoppingなども)
  - B 受診のきっかけ(解釈モデル)
  - C 症状についての尋ね方
3. 既往歴と家族歴
  - A 入院(手術, 妊娠出産) B よくみられる疾患
  - C 現病歴に関係する疾患 D 薬剤の服用
  - E アレルギー F 予防的対応(定期検診, 予防注射)
4. 生活, 家庭, 仕事等について
  - A これらの情報の尋ね方 B 職業と生活リズム
  - C 喫煙, アルコール, その他の薬物
  - D 食事, 運動, 健康維持 E 生まれ育ちと教育
  - F 家族構成や人間関係 G 性にまつわる問題
5. システムレビュー
  - (ア) ロールプレイ: 外来での医療面接(電子カルテを用いながら)3種
  - (イ) ロールプレイ: 入院時の医療面接2種

## VI 中級編: 患者さんや家族に説明すること

1. 説明の目的
2. 服薬指導
  - (ア) ロールプレイ: 服薬指導
3. クリニカル・パス
  - (ア) ロールプレイ: 心筋梗塞患者のクリニカル・パス
4. 患者教育
  - A 原則(コンプライアンスとアドヒアランス, 各種理論等)
  - B 気管支炎
    - (ア) ロールプレイ: 気管支炎の療養指導
  - C 歯周病
    - (ア) ロールプレイ: 歯周病の療養指導
  - D 禁煙
    - (ア) ロールプレイ: 禁煙指導
  - E 糖尿病
    - (ア) ロールプレイ: 食事療法

## VII 上級編: より難しい場面

1. 悪い知らせ
  - A 原則
  - B 死にまつわる話題の出し方

- (ア) ロールプレイ: 悪性腫瘍
- 2. インフォームド・コンセント
  - A 原則 (shared decision making, リスクの説明, 代案の説明)
  - B 検査の説明
    - (ア) ロールプレイ: 危険を伴う検査の説明
  - C 手術の説明
    - (ア) ロールプレイ: 手術の説明
  - D 危険を伴う治療の説明
    - (ア) ロールプレイ: 抗癌剤投与
- 3. セカンド・オピニオン
  - A 原則
  - B セカンド・オピニオン外来における対応
    - (ア) ロールプレイ: 手術の可否や治療法の適応について
- 4. 精神科的な問題点
  - A うつ病患者とその対応
  - B 統合失調症患者とその対応
  - C 人格障害患者とその対応
    - (ア) ディスカッション: 精神科患者とその対応
- 5. クレームへの対応
  - A 原則
    - (ア) ロールプレイ: クレーマー
- 6. インシデント・アクシデントへの対応
  - A 原則
    - (ア) ロールプレイ: 謝罪の仕方
- 7. 転移と逆転移
  - A 原則
  - B 患者との距離の重要性
    - (ア) ディスカッション: 患者との距離の重要性
- 8. 医療者としての自分
  - A 忙しいとき
  - B 精神的に追い詰められているとき
    - (ア) ディスカッション: 自分に余裕がないとき

## VIII 医療コミュニケーション教育の実践

- 1. コーディネーターの役割
- 2. 模擬患者を用いる面接教育セッション
  - A 概要 (必要な設備や施設, 時間, ファシリテーターなど人員)
  - B 長所や短所
  - C 準備と実施
  - D ファシリテーション
  - E 振り返りやフィードバック
  - F 資料
    - (ア) 指導医マニュアル (イ) 模擬患者用シナリオ1
    - (ウ) 模擬患者用シナリオ2 (エ) 学習者用診療録用紙
  - G 新規教材作成用マニュアル
- 3. ビデオを利用した指導
  - A 長所や短所
  - B 準備と実施
  - C 振り返りやフィードバック
- 4. 模擬医療者を用いるシミュレーショントレーニング
  - A 長所や短所
  - B 準備と実施
- 5. コミュニケーション技能の客観試験
  - A 概要
  - B 長所や短所
  - C 資料: コミュニケーション技能試験 2 種
    - (ア) 指導医マニュアル (イ) 模擬患者用シナリオ
    - (ウ) 模擬患者用評価票 (エ) 指導医用評価票
    - (オ) 指導医用評価基準 (カ) 学習者用診療録用紙
  - D 新規課題作成用マニュアル
- 6. 他の医療専門職の模擬患者とのセッションを観察する意味
- 7. 医療者が模擬患者になる意味

### 【指導ガイド】

このシナリオでは、あらゆる医療職に求められる基本的なコミュニケーション能力を身に付けるために、次の2つの目標を挙げています。

## ロールプレイシートの例

1. 良好な患者-医療者関係の構築
  - 共通の悩み、患者の感情面に対応する
2. 情報収集能力
  - 受診に至った動機を明確化し、診断に必要な情報を聞き出す

これらの目標を達成するために必要な項目に以下のものが挙げられます。

1. 良好な患者-医療者関係の構築
  - 自分の気持ちなどがどのように相手に伝わるかを理解する (特に非言語コミュニケーション)
  - どのように面談を開始し、どのように終わるかを習得する
  - 話の聞き方を習得する
2. 情報収集能力
  - 受診動機を明確化の重要性を認識する
  - 診断に必要な情報収集の進め方を理解する
  - 診断仮説が立てられない場合に収集すべき一通りの情報の尋ね方を習得する

### 【シナリオ】

課題: 外来初診患者に対する医療面接  
 対象者: 研修医、医学生  
 場面: 病院消化器内科外来、午前

患者役への場面設定:

- 大学病院消化器内科、初診、ウィークデイの午前中

患者プロフィール:

- 氏名: 大隈 香子 (おおくま きょうこ)
- 性別: 女性
- 生年月日: 1970 (S35) 年 07 月 07 日
- 年齢: 35 歳
- 血液型: O (Rh-) 型
- 身長: 152cm
- 体重: 48kg
- 住所: 病院まで車で 10 分、タクシーで車院
- 連絡先: 携帯電話
- 職業: 会社員 (実は薬品会社営業をしているが、伏せている)

### 【指導のポイント】

1. 良好な患者-医療者関係の構築

- A 自分の気持ちなどがどのように相手に伝わるかを理解する (特に非言語コミュニケーション)
  - ◇ 模擬患者とのセッションを実施していると、「型通りのやり取りはできるのに、何か全体的としてぎこちない」という印象がもたれます。これは、現場での経験が不足しており、不自然な感じになっているということもありますが、「何を質問するか、何を言えばいいか」にばかり集中してしまい、自分が模擬患者に「どう見られているか」に配慮していないためでもあります。
  - ◇ 改善するためには、模擬患者さんがそのことを指摘する方法もありますが、ビデオ録画しておき、本人がそれを再生して見るのが最も効果的な教育方法になります。その際、本人が必要以上にショックを受けないように、指導者は細心の注意を払う必要があります。
  - ◇ このとき、髪の色、服装、清潔さなどの点について患者がどう受け止めるかといったテーマで少し議論してあることもよいでしょう。
- B どのように面談を開始し、どのように終わるかを習得する
  - ◇ 患者さんの名前を呼び方、指し入れ方、あいさつの仕方、最初の質問 (今日はどうされましたか? など) が落ち着いたこと、最終段階のマネーを渡していることが重要で、最終が上手くいくと、患者さんからの信頼も得やすいでしょう。
  - ◇ 「終わりよければすべてよし」ではないですが、最後の印象は後々に影響を与えます。気を抜かずどのように締めくくると、ドアノブコメントにどう対応するかを練習しましょう。
- C 話の聞き方を習得する
  - ◇ 患者さんは痛み、辛さなどを訴えて病院に来られます。その訴えを受け止めてもらったという満足感も多くの場合「話を聞いてもらえたかどうか」によって決まると言っても過言ではありません。患者さんの訴えの内容に関心をもち、適切な相づちを打ち、質問のタイミングを図る練習をしましょう。
  - ◇ 患者さんが細く情報提供しているのが、痛みや辛さを感情を持って訴えているのかにより、医療者側の対応は必ずしも異なる場合があります。話を聴くときに患者さんの気持ちの理解に努めることで、話の聞き方が格段とレベルアップするでしょう。

2. 情報収集能力

- A 受診動機を明確化の重要性を認識する
  - ◇ 「処方箋を書いてもらえないうちでも早く仕事に行きたい」、「この身体のだるさを理解してもらい、的確な治療を受けたい」など、個々の患者さんの受診動機は様々です。患者さんの満足度を高めるためには、受診動機を明確化し、対応を考えることが最も重要です。
  - ◇ 患者さんは、医療者に何を期待しているかを理解して欲しいと願っておられるはずですが、必ずしもこちらが理解しやすいように理屈整然と話されるわけではありません。期待外れにならないようにするには、何を期待しておられるかを確認しながら話を進める必要があります。
- B 診断に必要な情報収集の進め方を理解する
  - ◇ 「今日はどうされましたか?」などの質問の後、患者さんは「現在何に困っているか」、「今までどう対応してきたか」など、様々な話をされます。その話を聞きながら、診断仮説をいくつか思い浮かべ、それぞれの仮説を確かめるような形で質問がされています。
  - ◇ 時に、診断仮説といえるほど絞り込まれてはいないけれど、どの部分の問題か (例えば食事のタイミングと関連した腹痛で消化管だと考えるなど) だけが明確になることもあります。そのときも、消化管の問題と限定して良いかどうかを確認するような形で質問をしていくことになります。
- C 診断仮説が立てられない場合に収集すべき一通りの情報の尋ね方を習得する
  - ◇ 患者さんの話を聞きながら、全く診断仮説が立てられないということもあります。そのときには、現病歴、既往歴、家族歴・・・など一通りの情報収集を進め、後から然るべき医師に相談する等の方法が可能な形にします。

## 【本書の特長と活用のメリット】

### 1 実用性を重視したマニュアル

医療の「質」が問われる現在、医療従事者にとって非常に重要な課題となっているコミュニケーション方法について、図をふんだんに取り入れ、詳細に分かりやすく解説。知識や理論だけでなく、現場でもおおいに使えるよう、演習を多数収録。忙しい医療者の方々が効率的に学ぶよう、他の関連書にくらべて医療現場での実用性を重視した内容になっております。

### 2 医・看護学生や研修医から、経験豊富な医師・看護師まで

身だしなみやあいさつなどの基本事項から、インフォームド・コンセントなどの難しい設定まで、場面や状況に合わせた対応の仕方を、初級、中級、上級の各段階に分けて解説。医療者の職種や立場などによる違いを考慮し、基本と応用に対応しておりますので、すでに臨床にあたられている医師・看護師の方だけでなく、医学生や看護学生、研修医の方にとってもおおいに参考になる教材です。

### 3 豊富な資料付き

ディスカッション用とロールプレイ用（模擬患者との面接シナリオ集）のワークシートを多数収録。ディスカッション・シートでは、各テーマに従ってポイントを提示し、ロールプレイ・シートでは、各場面設定の説明、患者・医療者役のシナリオ、ポイントをわかりやすく提示しております。このような系統だったシナリオ集としては、他に類を見ない、日本初のマニュアルです。

### 4 研修にも使用可能

本教材は医療コミュニケーション、医療面接に関するセミナーやワークショップにおいて、資料として配付することが可能で、研修教材としても使える内容になっております。研修の進め方についても解説されておりますので、研修講師をされる方にとっても非常に便利な教材です。

## 《 購 入 申 込 書 》

ご注文の資料・冊数		医療コミュニケーション実践マニュアル ( )冊 申し込みます。	
送 付 先	①医療機関・学校名等 <small>フリガナ</small>	⑤お名前[お申し込みされる方] <small>フリガナ</small>	
	②所在地 〒	⑥電話番号	
	③所属名	⑦E-mail	
	④役職名	通信欄	