

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 26 年 5 月 7 日現在

機関番号：34304

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2012～2013

課題番号：24650572

研究課題名(和文) コーチングを用いたコミュニケーション・スキルの自己学習支援システムの開発

研究課題名(英文) Development of a self-learning system to support a communications training program

研究代表者

森藤 ちひろ (MORITO, Chihiro)

京都産業大学・経営学部・講師

研究者番号：10529580

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,500,000円、(間接経費) 750,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、コーチング・コミュニケーションを経験的に学ぶ自己学習支援システムの開発を目的とし、医療サービスを事例として、システムとコンテンツの開発を行った。システムは、コミュニケーションの背景にある自己認識や価値観を確認する「アセスメント」と「コミュニケーション・トレーニング」に分かれ、後者は「コーチング・コミュニケーションの総論・各論」、「場面設定におけるコーチング・スキル・トレーニング」、「消費者の体験に基づいたシナリオによるコーチング・フロー・トレーニング」から成る。評価及びフィードバックはテキストとレーダーチャートで提示され、設問等提示する内容は学習者に応じて変更が可能である。

研究成果の概要(英文)： The purposes of this study were to establish a communications training program for medical professionals and to develop a self-learning system to support this training using coaching principle. We created the support system and communications content between a physician and a patient. The system consists of two phases, assessment of learners' values and establishment of a communications training program. The training program comprises lectures on both general and specific topics, skill training involving role playing a scene, and instruction in conversation flow according to scenarios based on patient interviews. Evaluation and feedback are presented as text and cobweb charts.

研究分野：総合領域

科研費の分科・細目：科学教育・教育工学、教育工学

キーワード：コーチング コミュニケーション 自己効力感 自己学習支援 サービス

1. 研究開始当初の背景

医療サービスは、提供者である医療従事者と消費者である患者の協働によって作り出され、患者のサービスへの参加の程度がサービス品質やその後の消費者の満足に大きな影響を与える。

医療サービスは、消費者がサービスを提供された後でも品質に対して評価することが難しい信頼財に分類される。サービスに関係する知識や情報を持たない消費者は、自分の受けたサービスが最善であったかどうかの判断ができないため、サービスに対する評価は提供者に対する信頼に依存する。そのため、提供者は、消費者との間に速やかに信頼関係を構築し、消費者に情報を提供して不安を取り除き、サービスに対する積極的な参加を動機づけ、行動させることが重要な課題になる。

消費者は、サービスに対して一定の期待を持っており、品質が期待以上であれば満足し、期待を下回れば不満足になる。医療サービスの場合、専門教育を受けていない患者は、医療サービスに対して過度な期待を抱いたり、低い期待しかもたないことがある。一方、提供されるサービスの品質や成果は、無制限に向上するわけではなく、一定の限界が存在する。そのため、患者満足の維持・向上していくためには、提供可能なサービスのレベルに期待をコントロールする必要がある。

また、医療サービスの結果は患者の肉体的・心理的变化であるため、消費者の期待には自己効力感(自分自身の実行能力に対する期待)が関係する。その自己効力感は、支援者の関わりによって強まることがわかっており、消費者の自己効力感を高めるコミュニケーション・スキルの習得が医療従事者に求められる。その具体的な方策として、コーチング手法を用いたコミュニケーションが挙げられる。

コーチングとは、コミュニケーションを通じて、目標や希望を達成しようとする人に対しその人の中に眠っている答えを引き出し、自発的行動を促す方法である。近年、医療現場においてコーチング・コミュニケーションの有効性が認知されてきている。医療従事者が患者との会話において、患者の現状認識と目標の明確化、治療への動機づけを支援する際に、コーチング・スキルを用いたコミュニケーションが効果を発揮している。

一方、教育現場では、学生の意欲と感情、その背景にある個別要因の理解に関心が高まっている。その中でも、医学教育は、各資格取得のための過密なカリキュラムがあり、講義、実習、試験を学生は多忙な日々を過ごし、モチベーションの低下や学業に関する悩みなどに個別対応が必要な場合がある。先行研究において、医学教育では、学生の自己効力感(ある結果を生み出すために必要な行動をどの程度うまくできるかという予期)が学業に対する正負の感情をもたらし、学力に影響することが示されている(Artino et al.,

Med Edu, 2010)。

研究者は、患者の医師に対する満足と患者の健康自己効力感が患者の治療行動に影響すること、医師のコミュニケーション能力が高ければ患者満足が高まることを先行研究において実証している。これからの医療を担う医療系学生や医療従事者がコーチング・スキルを用いたコミュニケーションを修得すれば、自らの自己効力感を高めることができるだけでなく、患者に対し高い満足を提供することができる。

コミュニケーション能力は、訓練により向上すると言われている。現在の医学生、医療従事者に対するコミュニケーション教育は、ロールプレイやシナリオを用いて、あるいは模擬患者に対して行われている。この利点は、臨場感のあるトレーニングである反面、相手を必要とすることや失敗への恐怖、恥じらいの感情が生じ本領を發揮しにくい欠点がある。従来の教育に追加して、学習者に対して失敗を恐れず自己の成長を感じながらトレーニングが出来る安全な環境が提供されれば、他者を交えた実践的練習の効果もより高まると考えられる。課題として、自己で完結するコミュニケーショントレーニングシステムの必要性が抽出できる。

2. 研究の目的

研究背景から、医療サービスにおいてコーチングを導入する意義があり、医療系学生の学習支援にコーチングが有効であると推測される。

そこで、本研究は、医療現場におけるコーチングを用いたコミュニケーション・スキル向上のための自己学習支援システムの開発を目的とする。医師だけでなく、看護師、薬剤師等の医療職全般に利用可能な医療系教育システムの開発を行う。

本研究で開発するシステムは、学習者のコミュニケーション・スキルの評価を行う側面と、学習者に対して効果的なコミュニケーション教育を行うために学習支援を行うという2つの側面を持つ。コンテンツが学習者のコーチとして成長を支援する、評価と学習支援が1つのプログラムに統合されたシステムである。

コーチング理論を活用し、評価では自分の到達地点を明確に示すフィードバックを行い、学習支援では効果的な質問によって内省を促す。定点観測を行いその結果を蓄積し、学習者のコミュニケーションに関するポートフォリオが完成する仕組みを Web システムにおいて構築する。

このシステムは、定期的に学習者の認識を観察するフォローアップシステムとしても役立てることができる。医療系学生は、医学の最新の知識を習得すると共に、医療技術とは直接結びつかない様々な教育を並行して受ける。その際、勉強量、課題、試験等次々に訪れる負荷にモチベーションを低下させ

たり、将来への不安などを高めるなど精神的なサポートが必要な場合がある。しかし、現状では成績や出席による管理が主流である。本システムにて学習者の精神面においても定期的な状況確認ができれば、介入が必要な学生に対し早期に対応できる。システム内の自己分析のアセスメントシートでは、心理変化を察知できるような質問項目を設定する。

3. 研究の方法

人材開発、消費者行動の理論を援用して以下の方法でシステム開発を行った。

(1) 先行研究のレビュー

交流分析の文献をレビューし、活用の実態を調査した。交流分析は、自己発見と人間理解、人間関係にきづくよう工夫されており、心の動きや人間関係を図やグラフにしてフィードバックされる。交流分析は、医療だけでなく、教育分野や産業分野でも広く活用されている。

また、アサーション（さわやかな自己表現・他者尊重のコミュニケーション）に関する文献レビューを行い、医学、看護系での活用の現状を調査した。

さらに、経済産業省が提唱している「社会人基礎力」の評価手法、並びに「看護職としての社会人基礎力」の評価手法の開発を調査した。WHO 患者安全カリキュラムガイド（他職種版）なども参考にしつつ、医療従事者に求められるコミュニケーション・スキル項目を抽出した。

医学教育におけるコミュニケーション教育、医療面接に関するレビューと共に、コーチング理論との共通点を抽出した。また、ポジティブ心理学のレビューを通して、コミュニケーションにおける状況認識の違いによる結果の変化、視点を変えることの重要性をコンテンツ内に盛り込む方法を練った。先行研究を元に、ポジティブ心理資本の4要素（希望、自己効力感、再起力、楽観性）の医療従事者用アセスメントを検討した。

(2) システム開発

本システムは、WEB 調査実験システム「SEN」をコミュニケーション・スキルの自己学習支援システムへ改良する計画で実施されている。SENとは、関西学院大学山本昭二教授（2009～2011年度 基盤研究（B）研究課題番号 21330107 研究代表者 山本昭二「選好の構成過程パターンの解析と応用」による開発）で開発された Web 上のアンケートシステムと実験システムを統合したものである。

アンケート調査システムの部分を教育システムに変換するために、時間制御機能を追加した。また、自己学習支援システムで必要となる学習者への評価及びフィードバック（テキストとレーダーチャートタイプ）の提示ができるようシステム開発を行った。

(3) プログラムのコンテンツ開発

医療面接は、心理的、社会的、文化的環境の影響を受けるため、患者の個人的背景の理解が不可欠であり（Waitzkin et al., Soc Sci Med, 1993）、相互参加型医療は医師と患者がお互いに影響し合うため、医師の感情や行動も患者と同様に重要である（池崎, 医学教育, 2003）。

本研究で開発するコンテンツは、患者の思いやニーズを題材に幅広く取り入れるため、医療従事者の経験に加え、消費者のインタビュー調査を元に作成した。消費者調査を実施している組織からも情報収集を行った。

また、自己効力感やコーチングと関係の深いポジティブ心理学の要素を盛り込むために、それらの理論に精通しキャリア形成や自律協働型の人材育成を支援している組織からアセスメント及びポジティブ心理資本に関する情報収集を行った。

さらに、コーチング・スキルに関しては、医療機関でのコーチング導入の支援を行っているプロ・コーチから医療現場で重要となるコーチング・スキルについて情報誌収集を行った。

そして、本研究で開発する自己学習支援システムのコンテンツは、アセスメントとコミュニケーション・トレーニングの2部構成とすることを決定した。アセスメントとは、学習者が自分の価値観や思考パターン、コミュニケーションの傾向などを知る自己分析と、キャリアに関する課題の明確化を行うものである。

アセスメントの部分では、コーチングの理論に基づき、学習者に対し、自己認識を高め、ビジョンメイキングができる効果的な質問とフィードバック、承認を行う。コミュニケーション・トレーニングの部分では、コミュニケーションに関する解説、設定された場面で取るべき対応を考えるトレーニング、シナリオに沿って会話の流れを考えるトレーニングの3本立てで進めていくこととした。

4. 研究成果

本研究の成果は、学習者自身が自己の価値観や特性を知り、能力開発できる自己学習支援システムの開発とそのシステムで用いるコンテンツの開発である。

コーチングは、自らが体験することが重要と言われている。システム開発においては、「自ら考え行動する能力をひきだす」というコーチングの考え方をシステムの構造に取り入れ、学習者が失敗を恐れず安心してコミュニケーション・トレーニングを行い、そのフィードバックを受け、トレーニング・プロセスを通じて自分の成長に気づき、効果的に能力を高めることを意図した。医療系学生及び医療従事者がこのシステムでコミュニケーションを学ぶ過程でコーチングを経験することによって、自らが患者を支援する際に、

患者の自発的な行動変容を促すコーチング・コミュニケーションを具体的にイメージできるようにした。

コンテンツは、コミュニケーションの背景にある自己認識や価値観を確認する「アセスメント」と「コミュニケーション・トレーニング」の2部構成に作成した。

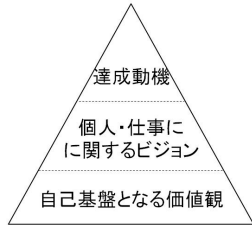


図1 アセスメント構造

アセスメントの部分では、図1に示す三層構造（自己基盤となる価値観、個人・仕事に関するビジョン、達成動機）で設問を用意した。達成動機の部分では、

医療従事者向けのポジティブ心理資本の自己チェックを考案した。

コミュニケーション・トレーニングの部分は3段階に分かれ、第1ステップ「コーチング・コミュニケーションの総論・各論と確認問題」、第2ステップ「場面設定におけるコーチング・スキルのトレーニング」、第3ステップ「患者ヒアリングに基づいたシナリオを用いたコーチング・フロー・トレーニング」から成る（図2）。

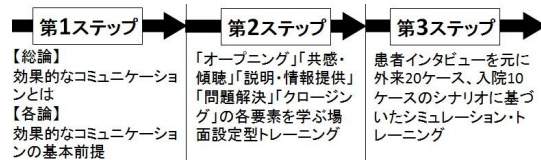


図2 コミュニケーション・トレーニング構造

第1ステップでは、総論として「効果的なコミュニケーションとは」「効果的なコミュニケーションの基本前提」、各論として医療面接の重要な要素である「オープニング」「共感・傾聴（情報収集含む）」「説明・情報提供」「問題解決」「クロージング」について解説を行い、その後学習した内容に関する確認問題を作成した。この5つの要素は、図3に示すような形で医療面接に対応している。

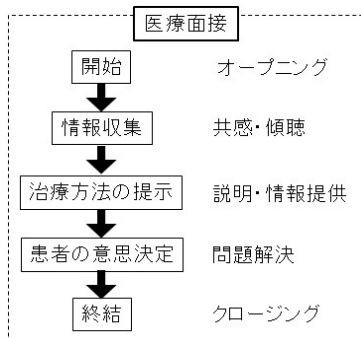


図3 医療面接と各論の関係

第2ステップでは、各論で解説した5要素に関する具体的なシーンを提示する確認問

題を20問作成した。

第3ステップでは、消費者のこれまでの医療サービスの体験インタビューを元にシナリオを外来20ケース、入院10ケース、計30ケースを作成した。消費者インタビューでは、医療従事者が気づかない、あるいは見落としがちな患者の不安、医療従事者へのニーズが抽出された。

医療サービスのコミュニケーションでは、専門サービス特有の課題である提供者と患者の知識や情報のギャップと、医療従事者が想像することが難しい患者個々の背景にある事情を考慮することが信頼関係構築の上で、極めて重要であることが明らかになった。

本研究で開発したシナリオでは、医療面接で情報収集する内容が提示され、学習者に対し、その患者に対するコミュニケーションの方針と留意点を考えさせ、共感や傾聴を表現するフレーズ、情報収集に効果的な質問を作成させる。次に、その患者の背景情報を提示し、説明・情報提供及び問題解決における面接での介入ポイントを考えさせ、具体的なフレーズを作成させる。問題終了後には、面接のアドバイスが提示される。

第3ステップのシナリオは、検査の受診、軽微な症状の治療から末期がんや難治性の病気、重篤な病気まで外来と入院のパターンで含めている。また、患者の意思決定に影響を与える家族とのコミュニケーションについても、可能な限りシナリオ中に取り入れている。なお、シナリオは、医師以外の医療従事者にも利用可能なようにコミュニケーションに焦点を絞った内容になっている。

学習者の回答は、様々な尺度（リッカート、単一・多肢選択、自由回答など）で回収が可能であり、回答に応じ提示内容を変更することができる。このログを蓄積し、分析することによって、対象者の傾向や学習課題を明らかにすることができる。また、対象者をいくつかのグループに分類することによって、実践的なトレーニングの際に細やかな対策が取れる。

学習者への評価及びフィードバックは、テキストとレーダーチャートで提示され、設問や評価、フィードバックの内容は、対象者に応じ修正や追加が可能である。このフィードバックを蓄積し、学習者個人が経時的な自己の成長を確認すると共に、自己のコミュニケーションの強み弱みに気づき、効率的なコミュニケーション・スキルの向上に役立てることができる。

本研究において開発したシステムは現在試行しており、完成後速やかに成果の検証に移行する。今後の課題は、本研究が対象として想定していた医療系学生や医療従事者だけでなく、医療機関勤務を希望する文系学生や医療機関事務担当者に学習者を広げることである。医療サービスに関わる幅広い職種に対応可能なシステムに改変したい。

また、このシステムは、医療と類似したサ

ービス従事者のトレーニングに応用できる点や、サービスの提供側である医療従事者だけでなく、消費者の患者へのコーチングにも活用が可能であり、更なる発展が期待できる。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計1件)

森藤ちひろ、サービス消費における顧客満足と関係性管理、繊維製品消費科学、査読有、54巻、2013、537-542

〔学会発表〕(計3件)

Morito, Chihiro, Syoji Yamamoto, "The Effect of Medical-Institution Websites on Consumer Attitudes: Consumer-Log Data Analysis of an Experimental Website", International Conference on Communication in Healthcare, Sep. 29, 2013, Montreal, Quebec, Canada.

Morito, Chihiro, Keiko Takahashi, Kazue Nakajima, Shoji Yamamoto, "The Effect on Patient Satisfaction by the Interaction between a Physician and a Patient", European Association for Communication in Healthcare, Sep. 6, 2012, St Andrews, Scotland, UK.

森藤ちひろ、高橋敬子、成瀬均、鈴木敬一郎、多職種学生間における医療事故と医療安全に対する認識比較、第44回医学教育学会大会、2012年7月27日、慶應義塾大学日吉キャンパス、神奈川。

6. 研究組織

(1)研究代表者

森藤 ちひろ (MORITO, Chihiro)
京都産業大学・経営学部・講師
研究者番号：10529580

(2)研究分担者

高橋 敬子 (TAKAHASHI, Keiko)
兵庫医科大学・医学部・准教授
研究者番号：50309449

鈴木 敬一郎 (SUZUKI, Keiichiro)
兵庫医科大学・医学部・教授
研究者番号：70221322