

平成 22 年 6 月 28 日現在

研究種目：基盤研究（C）
 研究期間：平成 18 年度～平成 21 年度
 課題番号：18592299
 研究課題名（和文） イーラーニングによるコミュニケーション・トレーニング・シミュレーションの作製
 研究課題名（英文） Trial Production of the e-learning Simulation for Communication Training
 研究代表者
 山田 隆文（YAMADA TAKAFUMI）
 明倫短期大学・歯科衛生士学科・教授
 研究者番号：00300103

研究成果の概要（和文）：

医療現場での患者とのコミュニケーションのあり方を分析し、医療面接のトレーニングのための、有効なシステムを構築することを目的に、本研究を実施した。患者とコミュニケーションを行う上でのパターンを採取し、それをもとに、良好な医療－患者関係を構築していくトレーニング方法として、主訴の傾聴、キーワードの読み取り、共感、話を聴けないマイナス要因、患者のモチベーションを上げる行動変容などを検討した。

研究成果の概要（英文）：

The purpose of this study was a research on the effective training system for the medical interview. Communication patterns between medical staffs and patients were collected in the hospital and analyzed. The training method for good relationship with patients was considered. For example, listening and reading technique for chief complaint, important key word from the clients, sympathy as medic's attitude, negative factor that cannot listen client's words, and the behavior modification and transformation.

交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2006 年度	1,100,415	0	1,100,415
2007 年度	800,794	240,000	1,040,794
2008 年度	700,503	210,000	910,503
2009 年度	700,185	174,000	874,185
年度			
総計	3,301,897	624,000	3,925,897

研究分野：

科研費の分科・細目：

キーワード：医療面接・シミュレーション・コミュニケーション・para-verbal communication・non-verbal communication・傾聴・共感

1. 研究開始当初の背景

医学教育・歯科医学系の教育に取り入れられた医療面接であるが、学生教育の段階では患者とのコミュニケーションの基礎部分しか教育することができない。また、実際の臨床現場で、すでに資格を持って就業している医療職のための効果的なトレーニングシステムは、まだ確立されていない。

2. 研究の目的

以上のような背景から、歯科医療行動科学をベースとした、患者の立場から見た歯科医療従事者（歯科医師及び、歯科衛生士・歯科技工士等コデンタルスタッフ）のコミュニケーション能力の向上（学生教育・既卒者のトレーニングを含む）のための効果的な教育方法を構築することを目的とした。

3. 研究の方法

(1) 資料採取

- ・模範的なコミュニケーション
(verbal communication)
 - ・模範的なpara-verbal communication
(アクセント・イントネーション)
 - ・模範的なnon-verbal communication
(表情や仕草などのボディランゲージ)
- などの資料採取

(2) アンケート調査およびその解析

- ・理想的な歯科衛生士像および患者対応
- ・会話

(3) 会話分析

- ・テキストマイニング
およびコレスポンディング分析

(4) シナリオの作製

- ・会話樹状モデルの作製

(5) シミュレーション用データ収集

- ・画像および会話の収集および整理

(6) コミュニケーションテクニックの構築

- ・トレーニングテクニックの抽出とまとめ

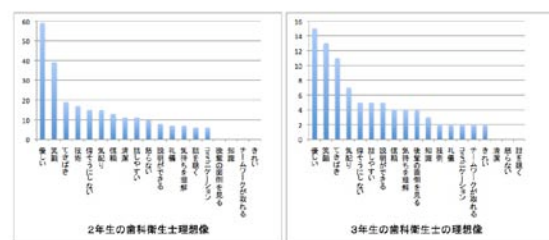
4. 研究成果

(1) 資料採取と解析結果

採取された文章を元に、KH coder (ver. 2. beta-22) を用いてキーワードを抽出、以下の分析を行った。

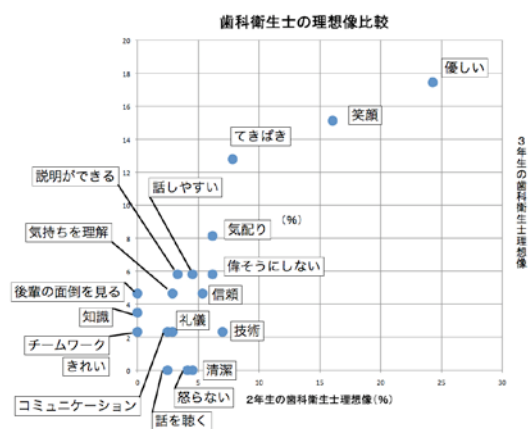
① テキストマイニング

テキストマイニング結果



テキストマイニングにより抽出されたキーワードの頻度分析結果では、「優しい」「笑顔」「てきぱき」「気配り」などが高頻度を示したが、臨床実習前と臨床実習後では、出現するいくつかのキーワードの頻度差が認められた。

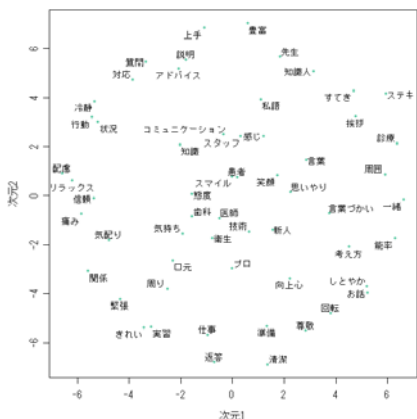
以下に、二次元配置をした図を示す。



臨床実習前と実習後を比較すると、「優しい」「笑顔」「信頼」「コミュニケーション」

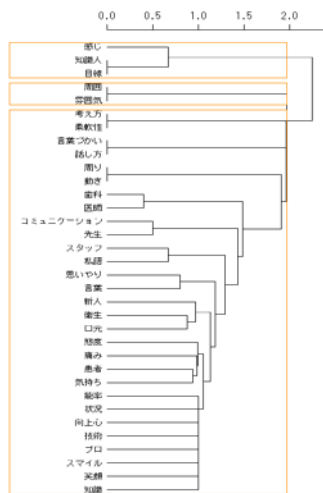
などには共通が見られたが、実習前には、「話を聴く」「怒らない」「清潔」など実習後に見られないキーワードが見られ、一方、実習後は、「知識」・「チームワーク」など現場に即したキーワードが見られた。

② 2次元対応分析



抽出されたキーワードを2次的にプロットした。「スマイル」「態度」「笑顔」「思いやり」「患者」「医師」「技術」などが中央部に集中し、対応の強さを示した。

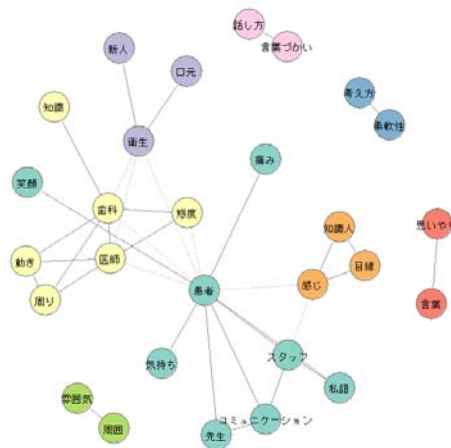
③ クラスター分析



階層的クラスター分析によるそれぞれのキーワードの関連性を示す。

(この図では3つのクラスターに分類された)

④ 共起分析



共起分析では「患者」を中心とした「痛み」「気持ち」「スタッフ」「先生」「コミュニケーション」と、「歯科」「医師」「態度」「衛生」「笑顔」「知識」などの共起が見られた。

(2) コミュニケーションテクニク

① 傾聴レベルについて

傾聴レベル	意味	英語表現	解説
レベル0	音がする 聞こえる	sound noise	ただ、音がするだけ 患者さんの声は雑音と同じで、耳に入らない
レベル1	聞く	hear	BGMのように、受動的に聞いている状態 小鳥のさえずりや風の音を聞いている
レベル2	聴く	listen	初級レベルの傾聴法 能動的に聞いている状態 コンサートや講演会を聴く
レベル3	訊く	question ask	中級レベルの傾聴法 質問する・尋ねる 診断や治療に必要な情報を聞き出す 質問法からなるが、使い方にコツがある
レベル4	利く	skillful be able to	上級レベルの傾聴法 聴くためのさまざまなテクニックを駆使する 情報収集にも役立つ 患者さんにも役立つ
レベル5	効く	work effective cure	プロフェッショナルのブランド力のある傾聴法 聴くことが治療効果として現れる 「癒しの効果」のある傾聴法 話すことによる「癒し(感情の明確化)」がある

医療面接では、精神医療やカウンセリングなどの面接技法と同様に、「傾聴」と、それに付随する「質問法」(開かれた質問・閉じた質問・オープントゥクローズドクーンなど)や「共感」のテクニクが最も重要なファクターとなる。これまでは、「聞く」と「聴く」だけの分類であったが、患者に共感し、行動変容に導くための傾聴を考慮して、さらに詳細なレベルに分類を行った。

② 観察レベルについて

観るレベル	意味	英語表現	解説
レベル0	視る	see	受動的に見ている状態 ただ見えるだけ、目に入っているだけ、視覚に入っているだけ
レベル1	見る	look	能動的に見ている状態 注意をして見る
レベル2	観る	observe	初級レベルの観察 何か具体的に目的を持って見ている状態＝観察
レベル3	診る	examine judge	中級レベルの観察 医療従事者の立場で、患者さんの健康状態を診断する
レベル4	看る	attend take care	上級レベルの観察 医療従事者の立場で、患者さんのお世話をしていく
レベル5	みる	heal protect	プロフェッショナルのブランド力のある観察法 母親が子どもを見守るように、 癒す・庇護する 患者さんに「何でも話せる」安全で癒しの空間を提供できる

傾聴の際には、言語的表現（verbal communication）のみではなく、イントネーションやアクセントなどの para-verbal communication、身振りや手振りなどのボディランゲージ（non-verbal communication）を観察する事が重要であり、観察レベルについて分類した。

③ 心理的な防御反応について

防御機構	解説
バリア	患者の自動を断ね返す 自分にとって都合の悪い状態を受け入れられないための防御方法
逃避	患者から逃げる 自分にとって都合の悪い状況になると、逃げる
排除	患者を遠ざける 自分にとって都合の悪い状況にならないように、苦手な患者を排除する
思考停止	思考がスタックした状態 患者の話したキーワードなどで、別のことに意識が飛んでしまい、患者の話が聞こえなくなってしまう状態
ネガティブな条件反射	ネガティブなプログラミング ヒューリスティクスによる解釈や判断の誤謬で、患者の話などに客観的な判断ができなくなっている状態。

一方で、患者の話を上手く聴けない傾聴を妨げるさまざまな心理的な防御因子が報告されている。Coleman は、補償・同一化・合理化・抑圧・反動形成・転置・情動分離などの典型的な自己防御規制についてまとめているが、カウンセリングでは一般的にはブロッキングとして表現されている。それを、医療面接のトレーニングにわかりやすいように5つのパターンに分類した。

④ 行動変容へのステップ

段階	患者サイドのニーズの変化	歯科衛生士サイドの対応の変化
Step1 指導・教育 ティーチング Teaching	<ul style="list-style-type: none"> <知> <知から行動が変化する> <知が理解できていない> <知と行動> <どうして知だけ> <正しい知識の人が欲しい> <知識の不足> <健康が良くなるようにしたい> 	<ul style="list-style-type: none"> 知識 <知への価値> <知の伝達のために、患者の気持ちや悩みを、注視して読み取ることが重要。押しよめるのではなく、押しよめるがフィードバックが重要。> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい>
Step2 コンサルティング Consulting	<ul style="list-style-type: none"> <知がどうなるか> <「これが正しい知識ではないが、私を助けてください」> <「どうも感謝しています。ありがとうございますか？」> 	<ul style="list-style-type: none"> 知識を伝えるための時間 <コンサルティングのポイント> <患者の気持ちや悩みを、注視して読み取ることが重要。押しよめるのではなく、押しよめるがフィードバックが重要。> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい>
Step3 カウンセリング Counseling	<ul style="list-style-type: none"> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> 	<ul style="list-style-type: none"> 知識を伝えるための時間 <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい>
Step4 コーチング Coaching	<ul style="list-style-type: none"> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> 	<ul style="list-style-type: none"> 知識を伝えるための時間 <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい>
Step5 メンタリング Mentoring	<ul style="list-style-type: none"> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> <健康が良くなるか> 	<ul style="list-style-type: none"> 知識を伝えるための時間 <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい> <健康が良くなるようにしたい>

患者の保健行動の変容は、医療従事者が患者の話を傾聴し、共感し、理解し、治療や予防の重要性を患者にどのように伝え、理解をして貰えるかにかかっている。医療面接では、傾聴だけではなく、患者のモチベーションをどのように向上させ、コンプライアンスを維持するかも重要な因子である。指導・教育からコンサルティング、カウンセリング、コーチング、メンタリングへと至る医療者と患者関係の変化についても分類した。

今後、臨床の現場でどのようにこのトレーニングシステムを応用していくかが課題である。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計7件)

- ① 山田隆文、歯科衛生士学科の学生気質と教育課程、明倫歯科保健技工学雑誌、第9巻、第1号、pp87-89、2006
- ② 山田隆文、歯科衛生士の現状と未来、明倫歯科保健技工学雑誌、第11巻、第1号、pp9-13、2008
- ③ 山田隆文、箕輪香里：目指そう！聴き上手な歯科衛生士。 歯科衛生士、33 (9)、17-33、2009
- ④ 山田隆文：コミュニケーションのワザを磨こう 第1回 患者さんの本音がつかめない場合は「観る」テクニックを使おう。 歯科衛生士、34 (1)、64-67、2010
- ⑤ 山田隆文：コミュニケーションのワザを磨こう 第2回 雑談中の質問テクニックをマスターしよう。 歯科衛生士、34 (2)、70-73、2010
- ⑥ 山田隆文：コミュニケーションのワザを磨こう 第3回 話す内容を整理し、時間感覚を身につけよう。 歯科衛生士、34 (3)、68-71、2010
- ⑦ 山田隆文：コミュニケーションのワザを磨こう 第4回 エゴグラムから人との交流を理解してみよう。 歯科衛生士、34 (4)、77-81、2010

[学会発表] (計0件)

[図書] (計1件)

- ① 高柳篤史編、山田隆文：患者さんの話を聴こう～傾聴が大事～。モチベーションを上げる15のアドバイス。14-19、クインテッセンス、東京、2009

[産業財産権]

○出願状況 (計0件)

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
出願年月日：
国内外の別：

○取得状況 (計0件)

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
取得年月日：
国内外の別：

[その他]
ホームページ等

6. 研究組織

(1) 研究代表者

山田 隆文 (Takafumi YAMADA)

明倫短期大学・歯科衛生士学科・教授

研究者番号：00300103

(2) 研究分担者

()

研究者番号：

(3) 連携研究者

()

研究者番号：