

実践報告

患者に寄り添うコミュニケーション能力育成のための新たな取り組み ～絵本を使ったアクティブラーニング～

桂木聡子

兵庫医療大学薬学部

A New Strategy for Fostering Patient-Oriented Communication Skills :
-Active Learning Using a Picture Book-

Satoko KATSURAGI

School of Pharmacy, Hyogo University of Health Sciences

抄 録

薬剤師の仕事が、対物業務から対人業務へと求められる役割がシフトした現在、薬剤師は今まで以上に、巧みなコミュニケーション能力を求められる。しかし、服薬指導の授業で症例に基づいたロールプレイを行っても、どこか空々しかったり、納得のいかない思わぬ反応があったりする。何故そのような事が起こるのかが分からないので、今の学生の状況や社会状況を観察した。そこから色々な事が見えてきた。しかし、現状が分かっただけでは問題解決には至らない。そこで、それを防ぐだけでなく、実習に行ったときに困らないだけのコミュニケーション能力を身につけて貰うために、絵本を使ったアクティブラーニングを取り入れることにした。ここに至るまで模索した方法と内容を報告する。

キーワード：アクティブラーニング、コミュニケーション、ナラティブ、気づき、絵本

I はじめに

医師と薬剤師がそれぞれの専門分野で業務を分担し国民の医療の質的向上を図る医薬分業は順調に進み、平成30年度には74%（日本薬剤師会調査 処方箋受取率の推移「全保険（社保+国保+後期高齢者）」平成30年度調剤分）¹⁾となった。それにより薬物療法の安全性・有効性の向上や、それに伴う医療保険財政の効率化といった医薬分業の意義は大きかった。しかし、その一方で患者が受診した医療機関ごとに、その医療機関の近くの薬局で調剤を受けるという点分業の状況が主流となっている現状が否めない。そこで、平成

27年に厚生労働省で「医薬分業推進課での規制の見直し」²⁾が取り上げられ、経済財政諮問会議において、厚生労働大臣から薬局を患者本位のかかりつけ薬局に再編するための「患者のための薬局ビジョン」³⁾が策定された。これは、厚生労働省だけではなく、「経済財政運営と改革の基本方針2015」⁴⁾においても、かかりつけ薬局推進のための薬局改革が検討された。そして、2016年の診療報酬の改定によって、薬剤師の業務は対物業務中心から対人業務中心にシフトしなければならなかった⁵⁾。

また、様々な工業技術の進歩によってロボット薬局が開局したり、規制緩和などによって、調剤業務の形

態も大きく変わろうとしている。高校生に職業ガイダンスで話をすると「AIができてきたら、薬剤師の仕事はなくなるのですか」という質問を受けることもある。この質問には、機械でできることは機械にしてもらうことで、薬剤師は本来の業務に注力できるようになったと答えている。では、今、薬剤師に求められている本来の業務とは何なのか。現在仕事をしている薬剤師だけでなく、次代を担う薬学生を育てる大学にもその答えを迫られている。その中で、業務が対人業務から対人業務にシフトし、患者に寄り添うかかりつけ薬剤師になるために、求められる能力の一つがコミュニケーション能力である。

6年制の薬剤師を育成する大学として、学生のコミュニケーション能力を如何に伸ばすのか、どのように伸ばすのかが喫緊の課題となった。

薬剤師としての現場経験が長く、日本語教師としての経験も持つ筆者としては、大学に着任したときに色々な場面等を考慮し、現場で役立つ医療コミュニケーションをどのように教えるかを考えた。

しかし、いざはじめてみると全く思うようには進まない。医療コミュニケーションに行く手前で、四苦八苦することになった。そこでこの格闘と現在始めている取り組みについて報告する。

II 観察と発見

医療は医療の担い手と医療を受けるものとの信頼関係に基づき、医療を受けるものの心身の状況に応じて行わなければならない。これは、服薬指導に関しても同じである。そして、普通のコミュニケーションと医療コミュニケーションの違いとしては、「安全第一」であり「相手が理解したかの確認が絶対に必要」で、「相手が嫌がるようなことも、伝える必要」があり、「時間的制限を受けること」がある。

そして、筆者が考えるコミュニケーションには、見る・観る・聞く・聴く・話す・語る・書く・描く・表す・表現する・感じる・思う・想う等が全て含まれると思っている。

さて、最初の授業の時に、私は先ず「おはようございます」と挨拶をする。しかし、返事はまばらである。再度声をかけると、前よりは少しは声が大きくなるが、それでも全員ではない。三度声をかけたときによろしく仕方なくという感じでほぼ全員が声を出す。しかし、とても気怠げで、こちらの心を萎えさせるに十分な対応である。彼らの顔にはありありと何故小学生

のように挨拶などをしなければならないのかと書いてあった。しかし、挨拶は基本中の基本である。患者とのファーストコンタクトでその後の関係性は大きく変わる。けれど、その時になればできると学生達はいう。本当にそうだろうか。普段していないことが、必要なときにとっさにできるものだろうか。プロのスポーツ選手は、基本の動作を何度も繰り返す。数え切れないぐらい繰り返してはじめて、本番でスムーズに動けるようになるという。筆者も大切なことは自分で考えて繰り返すことによって身につくと考える。ただ単に何回も繰り返しても、考えずに嫌々やっていたのでは、それほどの効果はない。自ら考え工夫を凝らすプロセスを踏みながら繰り返すことで、はじめてスムーズな動きが会得できる。ではコミュニケーションでは、どうであろう。どのような事を繰り返せば良いのかを考えるために、学生のコミュニケーションを観察して気がついたことがある。

- ・家に固定電話がないので「もしもし」をいったことがない。
- ・年賀状を書いたことがない。
- ・友達の家遊びに行ったことがない。
- ・自分のやり方を否定されたことがない。
- ・知らない人に声をかけられても、返事をしてはいけなと教育されてきた。
- ・メールには、句読点でなく絵文字を多用しなければ、送信相手に嫌っていると思われる。
- ・LINEなどの文化が始まると単語でしか話さない。
- ・自分の意見をいうのが怖い。
- ・マークシートの問題では、必ず正解がある。
- ・黙っていれば、答えを教えてもらえる。
- ・ポットのお湯は、誰かが入れてくれるもの。
- ・同じ単語にたくさんの意味を持たせて使う。

これ以外にも、自分から発言しないのは、虐められないため周りを見ているからであるとは卒業生が教えてくれたことである。

さて、それではこれらを踏まえてなにをすれば良いのか。

- ・安心して話せる空間を作る。
- ・学生が回答するまでいつまでも待つ。
- ・決して否定せず、回答に対して必ずその場でコメントする。
- ・悪いことは、悪いということを理由と共にはっきりと伝える。
- ・何故やらなければならないのかの説明を必ずする。
- ・話すことだけでなく、書かせることもする。

- ・私自身がぶれない。
- ・実習先でのトラブルを避けるために、今の学生文化を実習先の先生方と共有する。
- ・できることは何でもする。

しかし、自分で考える習慣をつけるにはどうすれば良いのか。相手のことを考えて発言するために観察することが重要であるとどうすれば気づくか。

そこで、絵本を使った授業を考えた。

Ⅲ 新たな取り組み

筆者は健康とは何かを考え続けている。未だに答えが出ないが、平和と健康は切っても切れない関係であると考えている。そして、平和を考え実践するワークショップを国内だけでなく海外でも数多く行ってきた。非平和なところで平和や健康はどのように作られるのかと紛争地や被災地でもワークショップを行った。年齢は、2、3歳の幼児から100歳近い高齢者まで色々な方を対象に行ってきた。このワークショップでも平和ネコのポーポキが主人公のピースブックを使って色々な質問をしながら話をしてきた。これで分かったことは、ポーポキは人ではないので、気負って話す必要が無いために自然に話すことができる。今まで考えたことがないことを聞かれることで、自分自身を見つめて考える事ができる。絵が可愛いので安心することができる。ふりがなが振ってあるので、気後れ無く読むことができる。これらのことから、授業でも活用できると考えた。

実際に使っているのは、ピースブックの『ポーポキ、元気って、なに色?』⁶⁾である。模擬患者とのコ

ミュニケーションの前に、この絵本を使って色々準備ができると考えた。絵本を使うことで、自分の話やリアルな話ではなく、共通の話をするができる。絵本に登場する動物たちは本の中から色々な問いかけをしてくるが、生身ではないのでやり直しがきく。何度でも繰り返してどのように答えるかを考えることができる。正解がないので他の人と違って怖くない。同じ物を観てもみんなが同じ意見を持つとは限らないので、色々な考えがあることを具体的に知ることができる。それによって、自分が考えたこともない視点を発見することができる。考えれば考えるほど自分の考えが深まる。一度答えを出しても、その日の自分の状態によっても答えが変わることがあることに気づくことができる。質問に答えても、直接その返事が返ってこないで、自分で相手と自分の両方のことを考える事ができる。絵本なので読むときに感情移入しやすく、感情表現の練習にもなる。この学習は講義中だけでなく家でもどこでも行うことができる、まさにアクティブラーニングである。そして、これらに期待する学習効果は、CanaleとSwainのコミュニケーション能力モデル⁷⁾にあげられる「文法能力」「談話能力」「社会言語能力」「方略的能力」を伸ばすためにも有効である。

また、医療現場でも今までは科学的根拠に基づいた医療（EBM：Evidence-based Medicine）が中心であったが、これからは患者の持つ物語を知り、全人的なアプローチを行う医療（NBM：Narrative-based Medicine）が求められている。絵本には全ての状況が書かれていないので、色々な設定やルールを自分で決めて考える事ができ、これにより質問の奥に含まれているもう一つの物語に注目することができる。これ



図1. ポーポキ、元気って、なに色?から

ができるようになると、患者一人一人が持つ物語に気づくことができ、実際の患者に寄り添うことができる。

具体的にどのように絵本を活用しているのかの例をあげる。(図1)

勿論この方法論を行うときには、お互いが安心できる空間を作るためにいくつかのルールを決めておく。

- ・決して他の人を笑いものにしない。
- ・自分以外の人のお話や表情に無頓着でない。
- ・この場であったことを、他で吹聴しない。

“読み方”

①絵本の頁をその登場人物（コアラばあちゃんやポーポキ）になりきって読む。

これによって登場人物の感情を考える。

②聞き手を色々な年齢に設定して読む。

高齢者や幼児対象に読むことにしたときには、それぞれの年齢の特徴を知らなければ、相手に併せて読むことができない。

③複数でお互いに読みあいをして、アドバイスやコメントをする。

他の人がよりよく読めるための方法を考えて相手に分かりやすく伝えることで、観察する眼と語彙が増え、相手の気持ちを考えることができる。

“質問に答える”

①単に自分がどう思うかを理由をつけて答える。

自分の考えを自分の中でまとめる。

②「しんどくてもわかっていられる」とはどういうことかを考える。

③なぜ「いつもにこにこしている」のかを考える。

②③では、登場人物の内面を想像する。

“状況を考える”

①コアラばあちゃんは一人暮らしなのだろうか。

②ティッシュを何枚も使っているのに、鼻は痛くないのか。

③これ以外の高齢者の特徴はないのか。

④ちゃんとご飯を食べているのか。

患者の物語を想像する。

この絵本に入る前に、仮面の写真を提示してその表情を表現する練習も行う。本当の人の顔ではなく、仮面の顔なので気兼ねなくいうことができる。

①どのような気持ちなのか。

どこを見てそう思うのかをいうことで、人が表情を読み取るときにどこを見ているのかを知る。

そして、自分も観られていることを感じる。

②どのような健康状態なのか。

何故そう思うのかをいうことで、根拠を分析的に述べる。

この練習をすることで、絵本を読むときに単に間違わずに読むだけではなく、色々なオーダーに対応できるようにする。

IV おわりに

学生にコミュニケーションが上手になりたいかどうかを聞くと、ほぼ全員がなりたいと答える。もう一つ、自分はコミュニケーションが上手ではないと思うかとの質問には、3分の2ほどの学生が手を挙げる。つまり、3分の1の学生は上手になりたいと思うが、既に自分はコミュニケーションが上手であると思っている。

しかし面白いことに、本当に上手な学生でも自分は上手ではないと思っている。また、全くコミュニケーションがとれない学生でも自分は上手いと思っていることがある。このコミュニケーションが上手かどうかの質問をするときには、更にどのような場合のコミュニケーションなのかを重ねて聞く必要があると思う。上手くなるために、マニュアルを求める学生も多い。必要事項の聞き漏らしがないかのチェックリストはあっても、コミュニケーションが上手になるマニュアルはないと思っている。それと、筆者はコミュニケーションスキルが高くなってもコミュニケーション能力が高いことはあると思う。一般的な会話であればスキルを磨くことで乗り切れることも多いと思うが、かかりつけ薬剤師としてこれから一人一人の患者に向き合い寄り添うためには、単にスキルだけでは難しい。大学生になって何故絵本などを教科書にするのかという学生もいる。しかし今の学生を観ていると、多くの年齢の違う人とマニュアルのないコミュニケーションをとった経験がとても少ない学生が多い。なので、授業の時だけでなく、アクティブラーニングで積極的に何度も読んで自分なりにこの絵本に取り組んでいる学生のコミュニケーション能力は格段にあがり、色々な場面に対応できるようになっている。確かに多数のレベルの差の大きい学生を対象にするコミュニケーションの授業はやりやすいとはいえない。けれど、医療の現場に一人でも多くの患者に寄り添えるかかりつけ薬剤師を送り出すためにも、情報伝達に留まらない、心に伝える授業をこれからも模索したいと考えている。

文献

- 1) 医薬分業進捗状況(保険調剤の動向). 日本薬剤師会(2019)
<https://www.nichiyaku.or.jp/activities/division/faqShinchoku.html>
- 2) 「医薬分業における規制の見直し」説明資料 内閣府 規制改革推進室(平成27年3月21日)
<https://www8.cao.go.jp/kisei-kaikaku/kaigi/meeting/2013/discussion/150312/gidai2/item2-1.pdf>
- 3) 「患者のための薬局ビジョン」～「門前」から「かかりつけ」、そして「地域」へ～を策定しました. 厚生労働省(平成27年10月23日)
<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000102179.html>
- 4) 経済財政運営と改革の基本方針2015～経済再生無くして財政健全化無し～. 内閣府(2015年)
<https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/cabinet/2015/decision0630.html>
- 5) 平成28年度診療報酬改定説明会(平成28年3月4日開催)資料などについて. 厚生労働省(平成28年)
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000112857.html>
- 6) アレキサンダー・ロニー. 『ポーポキ、元気って、なに色？ポーポキのピースブック 3』エピック. 2014. 32P. ISBN978-4-89985-182-0 C8793
- 7) Canal, M. and M. Swein. Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing. *Applied Linguistics*.1980,vol 1, p.1-47