

(Jpn. J. Hosp. Pharm.)  
資 料  
25(3) 340 - 346 (1999)

## 薬学部の医療薬学実習へのコミュニケーション技術教育の 導入と学生による自己評価

中嶋弥穂子\*, 高橋正克

長崎大学薬学部医療情報・分析学教室†

### Introduction and Evaluation of Communication Skill Program in Clinical Pharmacy Practice for Undergraduates

MIHOKO NAKASHIMA\* and MASAKATSU TAKAHASHI

Department of Pharmacoinformatics,  
School of Pharmaceutical Sciences,  
Nagasaki University†

( Received June 24, 1998 )  
( Accepted January 22, 1999 )

We conducted three-month clinical pharmacy training program for third-year undergraduates studying at Nagasaki University. The students received training at the School of Pharmaceutical Sciences, the Department of Hospital Pharmacy, the School of Medicine, and at forty-three community pharmacies. We taught communication skills at the School of Pharmaceutical Sciences. The results of a questionnaire survey given to the students after the communication skills program showed that 75% of them considered this program to be effective for the teaching of basic knowledge about clinical pharmacy.

**Key words** — clinical pharmacy practice, communication skill, questionnaire survey, undergraduates

## 緒 言

医薬品の適正使用を推進し、医療チームの一員として薬物療法を通じて患者のQOL向上に貢献できる薬剤師の養成が、現在、薬学部に対する社会的なニーズとなってきた。そのため、各薬系大学では医療薬学実習カリキュラムの再編や充実がはかられてきている。長崎大学薬学部においても平成9年度より3年次学生(80名)を対象

に、薬学部(医療情報・分析学教室)、医学部附属病院薬剤部および保険薬局の3カ所で3カ月間の医療薬学実習をスタートした。

今回、薬学部における医療薬学実習に、薬剤師業務に関連性の高い内容を取り入れることを目的に、これまでの実習では実施されていなかった「服薬指導のためのコミュニケーション技術実習」(以下、コミュニケーション技術実習)という項目をとり入れ、講義と演習を組み合わせた実習を行った。ここでの演習では、患者対薬剤師となって、服薬指導や情報提供の模擬演習を行うこ

† 長崎市文教町1-14; 1-14, Bunkyo-machi, Nagasaki, 852-8521 Japan

とはせず、「最近あったことで印象に残ったこと」という身近なテーマで、日常の友人との会話ではなく、きちんと相手（臨床では患者となる）の話を聴きとるということを目的とした演習を行った。これは、健康そのものである学生は、病気を患いさまざまな生活背景を持った患者と日常的に接したり、またみずからがそのような立場になった経験が少ないため、患者役になるのは困難であろうと考えたためである。

この実習の効果について、学生に対してアンケート調査を行ったので、その結果を報告する。

## 方 法

### 1. 医療薬学実習のスケジュールと対象学年

医療薬学実習は3年次後期、他の実習がすべて終了した平成9年12月2日から開始し、後期試験をはさんで平成10年3月13日に終了した。対象学年は3年次在籍80名であったが、平成9年度は選択科目としたため、実際に実習を希望した学生は75名であった。そこで、学生を25名ずつ3グルー

プに分け、薬学部（医療情報・分析学教室）、医学部附属病院薬剤部および保険薬局を11日間ずつローテーションした。

### 2. 薬学部（医療情報・分析学教室）での実習スケジュール

医療情報・分析学教室において行った実習カリキュラムを表1に示した。

この日程のなかで、コミュニケーション技術実習は、実習の第7および8日目の2日間、のべ8時間行なった。今回のコミュニケーション技術実習には、ヘルスカウンセリング学会方式をとり入れ、そのベーシックセミナー<sup>1)</sup>の内容に準じて行った。

また、このコミュニケーション技術実習を実施するにあたり、実習開始までに、実習を担当した筆者が、ヘルスカウンセリング学会のベーシック、アドバンスおよびマスター<sup>1)</sup>の3つのコースを受講した。

### 3. コミュニケーション技術実習の内容

2日間にわたるコミュニケーション技術実習の

表1. 医療情報・分析学教室における実習日程

	実習項目	実 習 内 容
第1日目	実習説明 医薬品情報 (1)	病院・保険薬局業務のビデオ 病院・保険薬局実習で特に必要な用語解説
第2日目	医薬品情報 (2)	患者・薬剤師・医師からの質問に対する回答 インターネットおよび書籍を用いた調査
第3日目	医薬品情報 (3)	患者・薬剤師・医師からの質問に対する回答 学生による発表会
第4日目	薬物療法 (1)	ウサギを用いた瞳孔散大・縮瞳実験 マウスを用いた薬物相互作用実験
第5日目	薬物療法 (2)	糖尿病の病態とその薬物療法 (1) 糖尿病モデルマウスを用いた血糖値測定
第6日目	薬物療法 (3)	糖尿病の病態とその薬物療法 (2) ヒト空腹時・食事後の血糖値測定
第7日目	服薬指導のためのコミュニケーション技術 (1)	ヘルスカウンセリング学会方式による講義と演習
第8日目	服薬指導のためのコミュニケーション技術 (2)	ヘルスカウンセリング学会方式による講義と演習
第9日目	調剤と配合変化	散薬調剤 配合変化 パッチテスト 処方解析
第10日目	保険制度・薬価点数解説	
第11日目	実習試験 実習レポート提出	

内容について、表2に示した。

実習内容は、講義、演習およびビデオによる視聴覚教育のあわせて7つのセッションに分けた。1日目、講義1では、医療薬学実習のなかでなぜコミュニケーション技術を学ぶのか、医療をとりまく環境の変化<sup>2)</sup>、医療の場における患者とのコミュニケーションの種類<sup>3)</sup>について講義を行った。さらに2日間の実習で行うヘルスカウンセリング学会方式のコミュニケーション技術の特徴、基本姿勢および基本技法<sup>1)</sup>について説明を行った。

次に演習1に移り、2人1組になり、1人が話し手役（クライアント：患者を想定）、もう1人が聞き手役（カウンセラー：薬剤師を想定）となり、聞き手役の学生は沈黙して話を聴くという演習を行った。その際の話のテーマは「最近あったことで、印象に残ったこと」とした。まず、聞き手役の学生の「聞いた質問」から始め、話し手役の学生に上記のテーマで2～3分間話をしてもらい、その間、聞き手役の学生は沈黙して話を聴いた。話が終わったら、聞き手役の学生の沈黙の仕方が、話し手役の学生にはどのように感じられたか、聞き手役の学生は話し手役の学生から感想を言ってもらい、次に役割りを交替して同じことを行った。ここで、話を聴く時の効果的な沈黙の仕方について実習担当者が学生の意見や感想を総括し、好ましい沈黙の仕方などについて解説を行った。

次に講義2では、話のポイントのとらえ方として、話の聴き方、言語的表現（感情用語や独特な言い回しなど）や非言語的表現（話し手役の学生の表情や身振りなど）の観察、ヘルスカウンセリング学会でブロッキングという、相手の話を聴こうとするとそれを妨げるものが聞き手役の学生のなかに生じてくる現象とその克服法について講義を行った。その後の演習2では、再度2人1組になり演習1と同じテーマで、話し手役と聞き手役になり、言語的・非言語的表現の観察、ブロッキング、効果的な話のくり返しについて演習を行った。演習では、実習担当者が各組をまわり個別に指導を行った。

2日目は、1日目の講義および演習のまとめとなるビデオを観たあと、薬剤師業務への応用例の紹介を行った<sup>4)</sup>（講義3）。次に6～7人1組となり、1日目最後と同じ演習を行った（演習3）。ここで、1組の人数を多くしたのは、学生に話し手役、聞き手役以外の第3者として、言語的・非言語的観察をじっくり学習させるためである。最後に、もう一度2人1組になり、「最近あったことで印象に残ったこと」を話のテーマとして、お互いに話し手役、聞き手役を交互に交替しながら1日目の演習2と同じ実習を行った。最後は、聞き手役の学生が話し手役の学生の話のなかの一番強い感情を聴いて、それを共感的にくり返し、話し手役の学生が「話をわかってもらえた」という気持ちを持ったならば演習を終了とし

表2. コミュニケーション技術実習の内容

1日目	講義1： 1時間 演習1： 1時間 講義2： 1時間 演習2： 1時間	なぜコミュニケーション技術を学ぶのか など ヘルスカウンセリング学会方式（2人1組） 聞いた質問、効果的な沈黙・促し 話のポイントのとらえ方（聴き方、言語的・非言語的観察）、 ブロッキングとその克服法について 2人1組
2日目	ビデオ1：1時間 講義3：0.5時間 演習3：2.5時間	コミュニケーション技術に関するビデオ 薬剤師業務への応用例 など 6～7人1組 2人1組

た。この演習の最後の部分は、実習担当者が聞き手役の学生が感情を共感的にくり返すところを、実習ペアごとに確認した。

なお、コミュニケーション技術実習の2日間を通じて、各演習は毎回相手を替えて行った。

#### 4. アンケート調査

コミュニケーション技術実習の実習効果を確認し、さらに今後の参考とするために、実習開始時と実習終了時に、学生に無記名のアンケートを行った。アンケートにおける評価は5段階で行い、回答はその場で回収した。また、実習終了時のアンケートには、コミュニケーション技術実習に対する感想を記入させた。

#### 実習の評価

アンケート調査の5段階評価の点数は、平均値±標準誤差で表した。また、比較検討はpaired Student's t-testを用い、危険率5%以下( $P < 0.05$ )を有意な差があったものとした。

#### 結果と考察

薬学部でコミュニケーション技術実習を行う必要性および実習への関心度についての結果を図1に示した。

薬学部でコミュニケーション技術実習を行う必要性については、評価の平均値が実習前の3.8から実習後の4.2へと有意に上昇し、学生は実習を受けたことにより、薬学部における実習でコミュニケーション技術実習を行うことが、とても必要であると考えたことがわかった。コミュニケーション技術実習への関心度も、3.8から4.1へと上昇した。関心度については、実習前後で有意な差がなかったが、これは、実習前からすでに関心が高かったため有意差がでなかったものと考えられた。コミュニケーション技術実習における講義および演習の重要性についての結果を図2に示した。

コミュニケーション技術実習における講義と演習の重要性については、どちらも実習後に有意

に、評価の平均値が上昇した。この結果より、学生は演習のみならず、講義についても重要性が高いと考えたことがわかった。

次に、コミュニケーション技術実習の各項目(a~g)に対して学生が自己評価した理解度を図3に示した。

合計7項目のそれぞれ平均値は3.3~4.5であった。この結果より、「観察(言語)」、「観察(非言語)」および「ブロッキングを避けて傾聴」の3項目の自己評価の平均値がそれぞれ3.6, 3.3, 3.5とやや低く、学生が話し手役の学生の特徴的な言葉や表情の変化を話を聴きながら観察し、自分自身の価値観や評価や意見を持たずに、まず話を傾聴する、ということを手としていたことがわかった。

コミュニケーション技術実習における、講義と演習の時間配分に対する評価を図4に示した。

「普通」とした学生が50%を占め、「良かった」と「とても良かった」とした学生が合計41%を占めたが、「良くなかった」とした学生が9%いた。この時間配分に関するアンケートの結果から、実習の進め方の改善などが必要であることが示唆された。

コミュニケーション技術実習全体に対する学生の評価を図5に示した。

実習を行った学生の75%が「良かった」または「とても良かった」と答え、実習の効果は十分であったと考えられた。

最後に表3に、コミュニケーション技術実習に対する感想のなかから、いくつか抜粋したものを示した。

「ファーマシューティカル・ケア」、「病棟における服薬指導」、「情報提供」に代表されるように、薬剤師にとって、患者と、より直接的で良好な関係を保つことは、今後さらに重要となってくる。これは、日本薬剤師研修センターが作成した「薬剤師生涯研修の指標項目」の一つに「コミュニケーション技術」があげられていることから明らかである。このような観点から今回、薬学部で

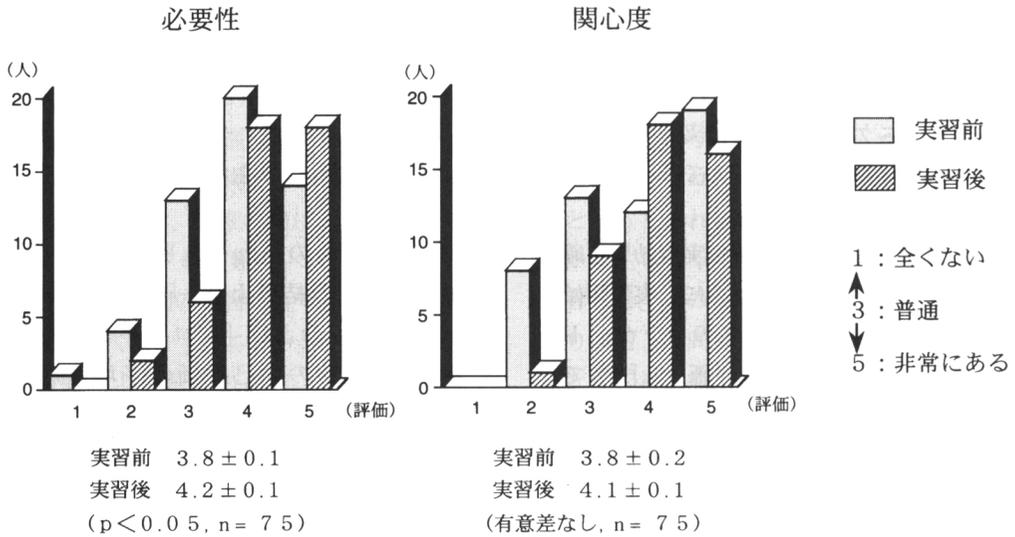


図1. コミュニケーション技術実習を行う必要性および実習への関心度

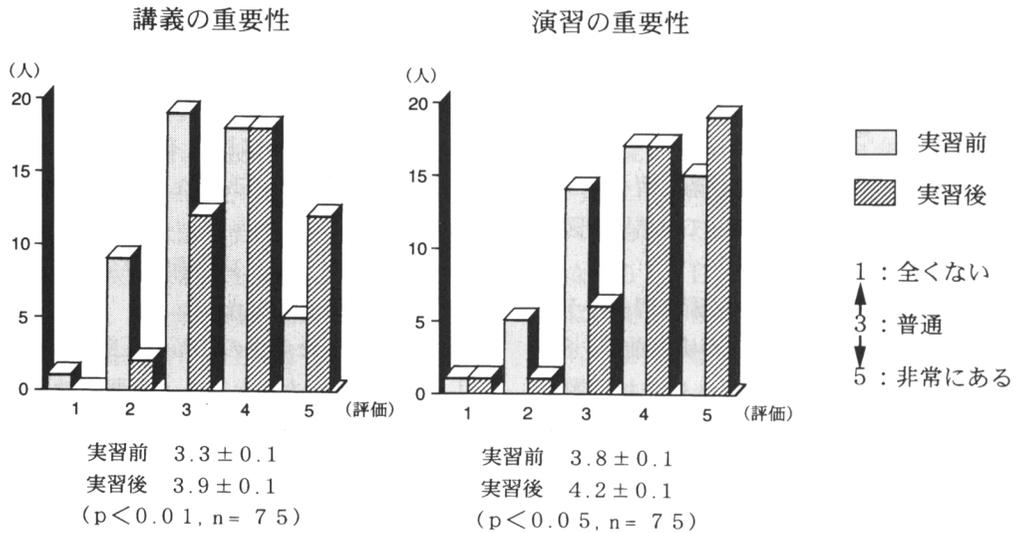


図2. コミュニケーション技術実習における講義および演習の重要性

の医療薬学実習に、講義と演習形式にコミュニケーション技術実習を取り入れた。

本コミュニケーション技術実習内容は、一見情報提供や服薬指導に活かすこととは無関係のように思われるが、薬物療法や薬について患者が本当に知りたいと考えていることを聴きとり、それに

沿った情報提供や服薬指導を行うための基礎となるものと考えている。さらに、実習後の感想からもわかるように、学生に医療人としての薬剤師について、強く意識させる意味でも実習効果があったと考えられた。

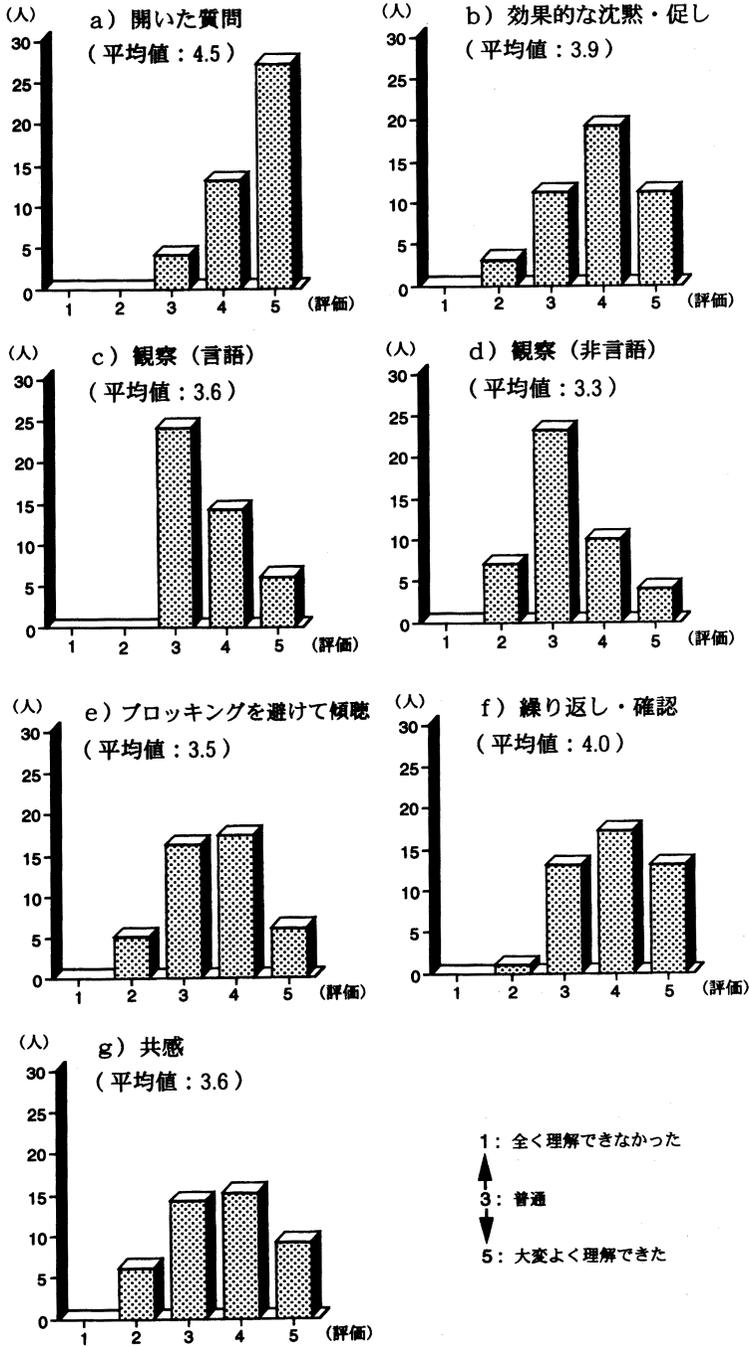
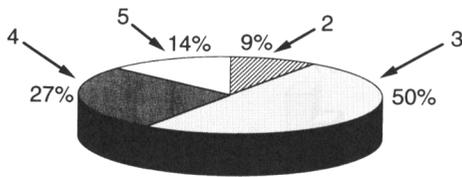
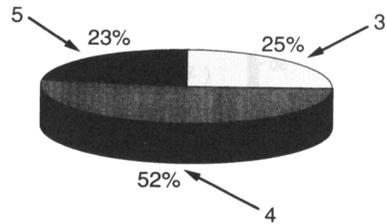


図3. 実習の各項目に対する理解度



\* 1の回答はなし

1 : 全く良くなかった  
 3 : 普通  
 5 : とても良かった



\* 1および2の回答はなし

1 : 全く良くなかった  
 3 : 普通  
 5 : とても良かった

図4. 講義と演習の時間配分に対する評価

図5. コミュニケーション技術実習全体に対する評価

表3. コミュニケーション技術実習に対する学生の感想

患者さんとの向きあい方というのは、ただただ難しいと思っていたが、具体的にどうすればいいのかを知ることができて良かった。
はじめは積極的ではなかったけれども、やってみてこれは結構大切なことなのかもしれないと思った。
コミュニケーション技術について、まったく知らないまま薬剤師になるのではなく、人と接することの大切さを学べて良かった。
以前実習に行った病院で服薬指導を見学した時に、私もそのうちできるようになるのかなあと思った。今回の実習で少しだけだが、どのように患者さんに接し、話を聞くかということを勉強し、今までの考え方とは少し変わったような気がする。
自分がかかりブッキングしていることに気づいた。このままでは、きっと患者さんを理解できない薬剤師になってしまうと思った。自分の欠点に気づくことができたので良かった。
このような技術を身につけるためには、日常的な部分では機会がないので、今回それを実践できたことは服薬指導やそれ以外の部分で他人とのコミュニケーションをもつ際の手助けになってくれると思う。
今まで薬剤師をめざしてきたうえで、気にとめてもいなかった内容でした。しかし、患者さんと接していくうえでとても重要なことだと理解できたので、これからは人と接していく時にも少しでも気にとめていけたらと思う。
患者さんは自分の病気や症状、それに対しての治療に敏感になっているので、こちら側（薬剤師）のちょっとした発言や態度でその印象がだいぶ変わるんだということに驚いた。
人の話を結構聞き流している自分に気づいた。人にもあまり的確に伝わらなかったところもあったので、もう少しうまい話し方を身につけたいと思った。

引用文献

1) 宗像恒次, “新 行動変容のヘルスカウンセリング”, ヘルスカウンセリングインターナショナル, 東京, 1997.  
 2) 宗像恒次, 後藤恵子, “服薬指導のためのカウ

セリングテクニック 下巻”, ミクス, 東京, 1995, p.71.

3) 宗像恒次, 後藤恵子, “服薬指導のためのカウセリングテクニック 上巻”, ミクス, 東京, 1995, p.44-46.

4) 吉田賢士, 月刊薬事, 39(4), pp.99-102 (1997).