

3 医療現場のユニークな 研修のあり方から学ぶ

模擬患者という「人」を教材に 気づきを促し、認識を変える

利用者の思いを汲み取っていると感じていても、実際の利用者の本意は別にあることも少なくありません。利用者の気持ちを押し量るためには、どのような研修や勉強が必要なのでしょう？

「薫陶塾認定模擬患者(MITP)」(一般名:模擬患者(Simulated Patient))を用いた教育研修システムを構築し、医療機関に提供している(株)薫陶塾の代表取締役、黒岩かをるさんにお話を伺いました。

医師と患者の間に 生じるへずれ

利用者や家族の思いと介護職の思い、行動とへずれが生じていることがあります。ある特別養護老人ホームを取材したときのこと。職員が車いすを利用している認知症の女性に赤ちゃん人形を抱いてもらいました。女性の心が穏やかになると考えてのことでしょう。しかし、その後職員がその場を離れると、彼女は「重い、重い」と

言って苦痛に満ちた表情をみせていました。介助者がよかれと思っ

てしたことでも、介護される側は必ずしも望んでいない場合もあります。それは、言葉によるコミュニケーションも同じことで、介護職の何気ない一言が利用者や家族を傷つけてしまうこともあるでしょう。

一方、医療の現場においても、医療者と患者、家族とのコミュニケーションは重要ですが、現実にはそれが円滑になされていない場合も多くあります。

「医療者と患者とのコミュニケー

ションは、ベネフィットもリスクも過

小でもなく、誇張でもなく、等身大で正確に伝え伝わること、また患者が医療者に気持ちや意思を伝える場合もその思いが正しく伝わるのが重要です。相手に伝わるように留意しながら、考えの共有化や意思疎通をはかることができなければ、それは一方的な説明であり、コミュニケーションといえないのです。伝わることこそ、コミュニケーションなんです」と、薫陶塾代表取締役の黒岩かをるさんは言います。

模擬患者が 気づきを促す

黒岩さんが代表を務める薫陶塾が構築している教育研修システムでは、医療者に対し、患者とのコミュニケーションにおいて生じている(すれ)に気づいて、コミュニケーション

の大切さを認識することが第一歩です。そこから技術としてのコミュニケーションスキルを身につけることで、現場での態度や行動に変化が現われ、それが周りへも波及効果を及ぼす、というところまでを学習目標とする教育研修プログラムを提供しています。同社のシステムの大きな特徴は「薫陶塾認定模擬患者(MITP)」(以下、MITP)を教材として用いて、シミュレーション・トレーニングを行うことにあります(表1)。

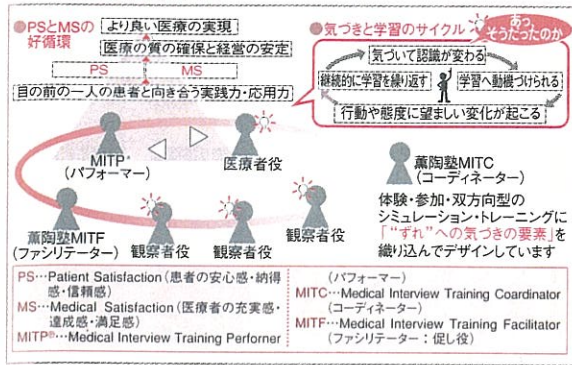
そもそも模擬患者とは、臨床実習を間近に控えた医学生が、自分の態度やコミュニケーション能力の向上のために行う医療面接の場において患者役をつとめる人のことです。

1960年代にアメリカで始まり、日本では90年代の中頃から都市部において模擬患者のグループが発足しました。これは、医師に



(株)薫陶塾代表取締役の
黒岩かをるさん

表1 気づいて、変わる! 薫陶塾MITP®FC(ミットピーエフシー) 教育研修システム



おける患者とのコミュニケーション能力が重視されるとの理由からです。

ちなみに薫陶塾では、模擬患者教育を熱心に行うイノリイ大学(CAC)(Clinical Performance Center: 臨床能力評価センター)見学ツアーも過去に実施しています。

現在、大学などでは独自に模擬患者を募るところが多いようですが、薫陶塾では質の高い模擬患者を育てなければという使命感から、希望者を一定の時間をかけて養成し、医療機関に提供しています。ちなみに、同社の「MITP®」

は登録制で、医師や医学生、薬剤師、看護師、カウンセラー、精神保健福祉士、社会福祉士、介護福祉士、会社員、ライター、劇団員、主婦などさまざまととか。

研修ではMITP®と研修を受ける医師や看護師、コメディカル(臨床検査技師、放射線技師、薬剤師、理学療法士、栄養士などの専門職)、医療・保健・福祉系の学生がやりとりを行います。

教育研修プログラムは依頼先の目標によってカスタマイズされ、ひとりのMITP®に2、3人、または2〜3チームの医療者が交替で面接を行い、医療者の患者に対するかわり方の差や患者の反応の差についてのディスカッションを行うこともあれば、面接の様子をビデオで撮影してフィードバックしあったり、医療者自身が患者を演じてみたりするプログラムもあります。このとき、MITP®のみが評価を行うのではなく、ファシリテーターとコーディネーターがチームとして参加し、参加者の「気づき」を促します。

講師やコーディネーターとして、学習対象者の下す把握や学習目標の設定、評価方法、学習方式の選択など、要望に応じて教育研

修プログラムをデザインしている黒岩さんは、医療者と患者の間に生じている「ずれ」をこう話します。

「残念ながらそもそも医師は、病気を治せなかつたら敗北だと感じるような教育を受けています。その医師に、患者が『治らないのでしようか?』という問いを投げかけたとしても、すると、医師は『何パーセントの確率で治ります』という科学的に裏づけのある、つまりエビデンスに基づいた正しい答えを提示しなければならぬと思ってしまう。しかし、それがたとえ95%でも、患者や家族の気持ちは、残りの5%に引きずられてしまうのです。『治らないのでしょうか?』という言葉の裏にひそんでいる感情(不安を受け止めてほしい)に反応する感性を磨く第一歩は、『あつ、そうなのか!』という『ずれへの気づき』です」

実際に研修に参加した医療職のなかには「声かけひとつで患者さんの反応が違うのがわかった」と感想を述べた人もいました。

「リスクマネジメントにも「気づき」が有効

介護現場においても「気づき」の重要性は指摘されています。

取材を行ったある施設では、職員が自分で紙おむつを着用し、長時間濡れた状態で装着していることがいかに不快であるかに気づいたといいます。その感想を話し合い、定時に流れ作業で行っていた排泄ケアを、その人のサイクルに合わせた個別ケアに切り換える試みを始めたところもありました。

医療現場においては、患者と医師のすれ違いから、医療訴訟に発展するケースもあります。

「経験から気づき学ぶ」という言葉もあり、確かに「気づけば変わる」のですが、それは取り返しのつかない医療現場での失敗であったはならない、学習という失敗が許される場での『変わるための動機づけ』であつてほしいと、薫陶塾は願っています(黒岩さん)

介護保険制度の導入により、契約によって介護サービスが提供されるようになり、これからは、利用者、家族が介護職との間に生じたすれ違いから介護訴訟が増えることも予測されます。「模擬患者」ならぬ「模擬利用者」が参加する教育研修を採用するか否か

は別にしても、新人研修の段階から、「気づき」によるリスタマネジメントの意識を強くもたせることが重要ではないでしょうか。

新人もベテランもともに学ぶ

薫陶塾の教育研修プログラムでは、「全職員参加型研修方式」として、いわば「新人」である研修医や看護師、他のコメディカルも、ベテランの医師や看護部長とともに受講する機会が多くあります。このことは、新人のみならず、ベテランの医師や看護師にも「気づき」をもたらすよすです。新人職員とMHPとのやりとりをみながら、自分たちの日頃の言動を振り返るきっかけになったとの声もあります。

「研修医や若い医師はすれに気づき、その気づきを柔軟に患者さんとのコミュニケーションにかせる場合が多いのですが、40〜50代の医師ほど行動変容が難しい傾向がみられます。ただ、撮影したビデオで自分の姿を客観的に観ると、事務的であったり早口になつたり一方的に説明したりして

いることがすぐにわかります。ここで、他人から指摘されるとつい頑なになってしまう医師も、自分で気がつくことで抵抗感なく現実を受け入れることができるのです。『医療コミュニケーションも、外科手術のように何度も何度もビデオを観て練習するべきだ』と感想を述べた外科医もいます。またほとんどの医師が、録画した対話の状況を分析し、量的データに基づいて改善点を示した個人宛研修報告書には深く領きます(黒石さん)

新人研修において、指導を行う職員は、まず自分自身が利用者や家族の「本当の声」に気づいていなければならない。質の高い新人を育てることができるのは、すでにそこで働いている職員、さらに施設や事業所自体の質の高さだと考えます。新人だけに質を期待することはできません。

新人研修は、手技としての介護技術や仕事の流れだけを指導するのではなく、すべての職員、そして施設、事業所全体をより良い方向に変革する機会だととらえ、柔軟な発想で臨むことも必要なのではないでしょうか。

おはよう21 バックナンバーのご案内

通常号/定価920円(税込) ● 増刊号/年2回発行。定価1,230円(税込)

- 通常号
 - 2007年4月号 特集「ここがポイント! 介護記録のIT化」在宅特集「介護予防訪問介護と記録のツボ」
 - 2007年3月号 特集「ターミナル期を介護する私たち」在宅特集「ホームヘルパーができる「医療除外行為」の知識と技術 その②」
 - 2007年2月号 特集「ショートステイを上手に運用しよう!」在宅特集「ホームヘルパーができる「医療除外行為」の知識と技術 その①」
 - 2007年1月号 特集「認知症の人の「しつらえ」とケア」在宅特集「知っておきたい 在宅現場の乾燥対策」
 - 2006年12月号 特集「スキンケアで生活を快適に」在宅特集「悩んでいますか? 利用者からのハラスメント」
 - 2006年11月号 特集「座らせきりにしないための「移乗と移動、姿勢保持」」在宅特集「「情報共有」のコツ」
 - 2006年10月号 特集「施設ケアプランのひと工夫」在宅特集「ホームヘルパーの「接遇」講座」
 - 2006年9月号 特集「カンファレンス、機能していますか?」在宅特集「これからの「調理援助」」
 - 2006年8月号 特集「療養型でも「生活」をつくっていく」在宅特集「重度の人へのケア」
 - 2006年7月号 特集「生活場からみた健康観察のポイント」特別企画「介護福祉士になる! 仕事をしながら合格するために」
 - 2006年6月号 拡大特集「介護保険改正で、私たちの仕事はどう変わるの?」
 - 2006年5月号 特集「新人研修「する」「される」心がまえと工夫」在宅特集「新人ヘルパー研修マニュアル」
 - 2006年4月号 特集「「記録」力を鍛えよう」在宅特集「「ひやひやパッド」を見逃さない」
- 増刊号
 - 2006年10月号増刊 「手段的支援による介護予防」編集協力 ● 大淵修一
 - 2006年4月号増刊 「生活を支える介護の技術」編集協力 ● 永楽会生活支援研究所
 - 2005年10月号増刊 「お風呂が生活を変えていく」監修 ● 上野文規
 - 2005年4月号増刊 「「排泄ケア」へのチームアプローチ」編集協力 ● 西村かおる

おはよう21 バックナンバー販売店

2007年2月末現在

小誌は全国の書店でお買い求めいただけますが、下記の書店では、バックナンバーを常時販売しております。気になる特集、読み過ごしてしまった連載記事などはありませんか?

都道府県	地区	店名	都道府県	地区	店名
北海道	札幌市	旭屋書店札幌店	岐阜県	岐阜市	自由書房Ex高島屋店
		ユウテックフォー美しが丘店	静岡県	浜松市	谷島屋イオン浜松店
		喜久屋書店小樽店	愛知県	名古屋市	三倉書店名古屋高島屋店
青森県	弘前市	紀伊國屋書店弘前店			九倉名古屋栄店
岩手県	盛岡市	さわや書店			博文館
		エムス書店みたけ店	三重県	四日市市	シブツ白旗
		エムス書店	滋賀県	大津市	紀伊國屋書店大津店
		ブックスアメリカン北上店			サミュエル・ハバート・ブックス津港店
		丸善仙台アール店	東京都	東京都	ジュンク堂書店京都BAL店
		八文字書店			アバンティックセンター
秋田県	秋田市	加賀谷書店本店	大阪府	大阪市	ジュンク堂書店大阪本店
山形県	山形市	高岡堂書店			旭屋書店本店
		八文字書店天童店			喜久屋書店阿倍野店
福島県	福島市	岩瀬書店中合店			ジュンク堂書店難波店
		くまざわ書店つくば店			旭屋書店なんばCITY店
茨城県	つくば市	くまざわ書店つくば店			水織書房フィレオ牧方店
栃木県	宇都宮市	落合書店イトーヨーカドー店	兵庫県	牧方市	ジュンク堂書店三宮駅前店
群馬県	前橋市	戸田書店前橋本店	神戸市	神戸市	ジュンク堂書店三宮店
		喜久屋書店太田店			紀伊國屋書店神戸店
		文芸春秋ブックスアカデミー太田店			喜久屋書店北神戸店
埼玉県	さいたま市	ブック・チホ書楽			くまざわ書店奈良店
		ブック・フクタワー	奈良県	奈良市	キャップ書店王寺店
		紀伊國屋書店川越店	和歌山県	和歌山市	WAYガーデンパーク和歌山店
千葉県	千葉市	三省堂書店千葉そごう店			宮脇書店ロイヤル和歌山店
		丸善津田沼店	鳥取県	米子市	本の学校 今井ブックセンター
東京都	新宿区	ジュンク堂書店新宿店	岡山県	倉敷市	喜久屋書店倉敷店
		紀伊國屋書店新宿本店	広島県	広島市	ジュンク堂書店広島店
		丸善丸の内本店	福井県	福山市	啓文社ポトプラザ店
		八重洲ブックセンター本店	香川県	高松市	宮脇書店本店
		ジュンク堂書店池袋本店	福岡県	福岡市	丸善福岡ビル店
		リプロ池袋店			ジュンク堂書店福岡店
		啓文堂吉祥寺店			あおい書店博多本店
		啓文堂八王子店			ブックセンターエスト小倉店
		オリオン書房アルテ店			アカデミア サンリブシティ小倉店
		オリオン書房ルミネ店			喜久屋書店小倉店
神奈川県	横浜市	ブックファースト青葉台店	北九州市	北九州市	紀伊國屋書店久留米店
		伊勢治書店ダイナシティ店			紀伊國屋書店熊本光の森店
新潟県	上越市	戸田書店上越店	熊本県	熊本市	喜久屋書店熊本店
富山県	富山市	Booksなかつ本店			ジュンク堂書店大分店
石川県	金沢市	Booksなかつ金沢本店	大分県	大分市	紀伊國屋書店大分店
福井県	福井市	紀伊國屋書店福井店			くまざわ書店延岡店
山梨県	甲府市	朗月堂	宮崎県	延岡市	くまざわ書店延岡店
		三省堂書店甲府岡島店	鹿児島県	鹿児島市	紀伊國屋書店鹿児島店
長野県	長野市	平安堂長野店			金海堂伊敷店
		平安堂飯田店			