

Curren+R
CLINICAL & INTERPERSONAL

救急医療現場における
クオリティ・マネジメントセミナー
「患者とのコミュニケーション」

宮地 理津子

Current+R CLINICAL & INTERPERSONAL

クオリティマネジメントに向けての
コミュニケーション

1. 急性期医療におけるコミュニケーション
2. 臓器提供の意思確認におけるコミュニケーション
3. 患者さんの意思を尊重したコミュニケーション

Current+R CLINICAL & INTERPERSONAL
Current+R CLINICAL & INTERPERSONAL

コミュニケーションとは
コミュニケーションの基本原理


相手

↑

話す・聞く

↓

自分



Current+R CLINICAL & INTERPERSONAL

コミュニケーションの目的

For Patient/ For Family

<p>ラポール形成</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ マップ(地図)の把握 ▶ 家族の心情への理解 ▶ 希望・ニーズの把握 	<p>意思決定のサポート</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 分かりやすい情報提供 ▶ 正しい理解を促す説明 ▶ 意思決定の支援
---	---

Current+R CLINICAL & INTERPERSONAL

マネジメントの土台はコミュニケーション


- 目標設定・管理
- チームマネジメント(組織作り)
- ストレスマネジメント
- モチベーションマネジメント

“コミュニケーション”

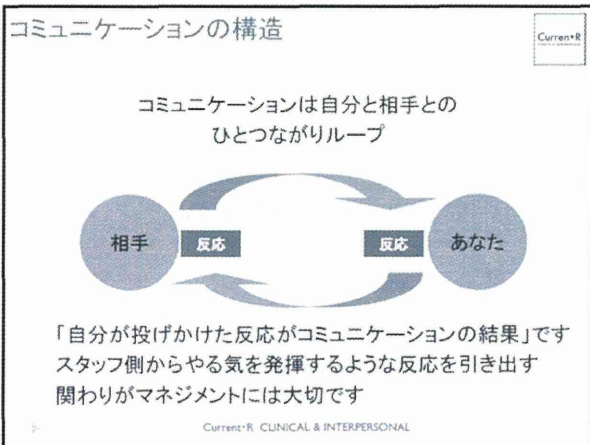
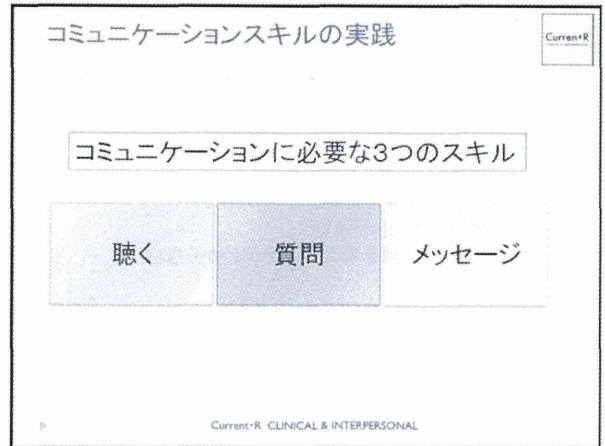
Current+R CLINICAL & INTERPERSONAL

効果的なコミュニケーションに必要な考え方

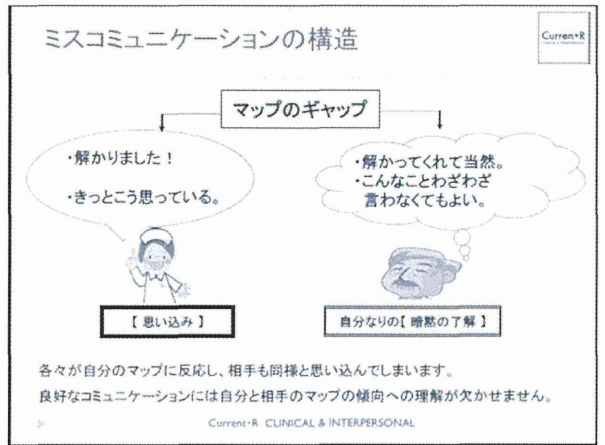
- ・自分の投げたコミュニケーションに対して相手から反応が戻ってくる。
- ・相手の反応があなたのコミュニケーションの結果。
- ・人はそこに居るだけで何らかのメッセージを放っている。



Current+R CLINICAL & INTERPERSONAL



- ### 相互理解 相手のバリュー(価値観)を尊重する
- EBM (Evidence Based Medicine)**
科学的根拠に基づいた医療
- NBM (Narrative Based Medicine)**
患者さんの「物語」に基づく医療
- 1) 患者さんの語る病の体験という「物語」に耳を傾け、尊重する。
 - 2) 患者さんにとっては、科学的な説明だけが唯一の真実ではないことを理解する。
 - 3) 患者さんの語る物語を共有し、そこから新しい物語が創造されることを重視する。
- 「NBM」は、あくまでも患者さんとの1対1の対話とそこから生まれる信頼関係を重視しています。
- Current-R CLINICAL & INTERPERSONAL



「なぜ伝わらないの？」の理由

Current+R

人は自分のことを理解してくれる人が好きである

- ▶ マップが近い人: 話しが通じやすい
親近感・安心感がある
- ▶ マップが遠い人: 話しが通じにくい
何を考えているかわからない

これまでの「あたりまえ」ことを前提としたやり取りでは、コミュニケーションの溝が深まるばかりです。

マネジメント側が相手のマップを見立て、モチベーションに繋げていくことができる、多様性に対応できるコミュニケーションが必要になってきます。

Current+R. CLINICAL & INTERPERSONAL

ラポールメイキングのスキル

Current+R

ペーシング【共通点を示す】

自分から相手との共通項目を広げ、相手のマップを尊重するスキル

【ペーシングの対象】

- ・ボディランゲージ: 服装、姿勢、表情、動作、身ぶり、手振り
- ・話し方: 声の大きさ、スピード、声のトーン、語尾、方言
→初対面に対応可能
※『観察力』が重要
- ・考え方: 信じている事、大切にしている事、気持ち、気分
→初対面で見極めにくい
※興味をもって『聴く』ことが重要

Current+R. CLINICAL & INTERPERSONAL

相手が安心して話ができる環境作り

Current+R

3PIT

Place 場所
明るい場所・落ち着ける場所
プライバシーが守れる場所

Position 位置
90度法・(対面法)・(並列法)

Personal Space 距離 個人空間
対人ゾーン (50cm-1m)

Time 時間
相手が集中できる時間帯・タイミング



Current+R. CLINICAL & INTERPERSONAL

聴くポイント

Current+R

1. 聞いているレベル

評価、判断、自分に意識が向いている状態。
×話をささげる。批判する。言葉をはさむ。

2. 聴いているレベル

相手の表情や言葉をしっかり認識でき、意識が相手に向いている状態。
○アイコンタクト・うなずき・理解しようとする姿勢

Current+R. CLINICAL & INTERPERSONAL

東邦大学 生命の科学で未来をつなぐ

グループワーク・プレゼンテーション手法

瀬戸 加奈子
東邦大学医学部社会医学講座


2014年12月13日
救急医療現場におけるクオリティ・マネジメントセミナー

東邦大学 生命の科学で未来をつなぐ

グループワーク(GW)の進め方

グループワーク(GW)とは

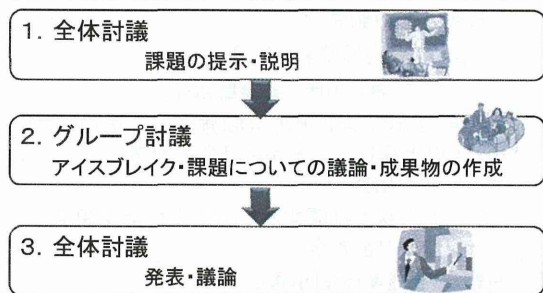
- 主体的に参加したメンバーが、協同作業を通じて創造と学習を生み出す場
- 正解が必ずしも明確でない状況に応用
- 小グループ(6~8人)で行う
- 問題の解決を得るための議論のプロセス(グループダイナミクス)を重視
- 意見A+意見B+意見C⇒よりよい意見D



東邦大学

グループワーク(GW)の流れ

1. 全体討議
課題の提示・説明
2. グループ討議
アイズブレイク・課題についての議論・成果物の作成
3. 全体討議
発表・議論




東邦大学

GWでの役割分担

<役割を決める>

- 進行役(ファシリテーター)
- 発表者
- 記録者
- 役割が固定化しないように、各課題ごとに役割を変更する

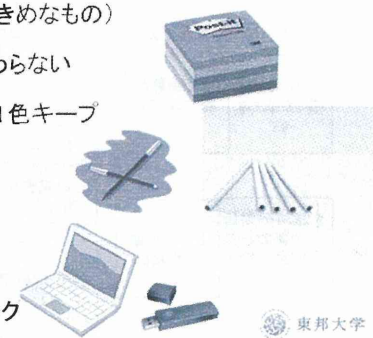
◆ 議論が効率的に進行するための全体の責任者
◆ 意見の決定者であるリーダーとは異なる



東邦大学

GWに必要なもの

- ポストイット(大きめのもの)
 - 色にはこだわらない
 - 「表札用」に1色キープ
- マジック
- 模造紙
- パソコン
- メモリースティック



東邦大学

GWの約束事

- 時間厳守で(発表時間・集合時間)
- リラックスした気分で
- 上下関係なしで
- 全員が意見を述べる



ポストイット

- 裏面に糊が付いているメモ用紙
- 思いついたアイデア1つに1枚使用
- 大きい文字で簡潔に記載
- たくさん集まるとより高位の概念に集約可能



<例>女性に人気のスイーツは？

ロールケーキ パームクーヘン クッキー	ロールケーキ	パームクーヘン	クッキー
--	--------	---------	------

ケース

- A病棟の看護師長
- 師長歴7年(当該病棟2年目)
- 内科混合病棟(39床、看護師20名)
- 看護部長から「A病棟の月間残業時間のワースト1位が1年以上続いているから早急に改善しなさい。」と師長会で指摘
- A病棟の現状を打開するために病棟会を開催し、グループワークを実施
- 問題点 「残業時間が長い」
- 課題 「残業時間を減らすための方策を考える」



GWのやり方① なぜ残業時間が長いのか？

意見をポストイットに書く

A	PCが苦手の職員が多い	記録を書くのに時間がかかっている	ナーステーションでしか記録が書けない	家族へのICがタ方に多い	C
	全員の業務が終わるまで待っている	人員不足	日勤帯の業務量が多い	人員不足	
B	緊急入院が多い	重症患者が多い	新入職員が昨年度の2倍	記録は業務終了後に記載する雰囲気	D
	シフトの割り振りがよくない	PCの台数が少ない	全員の業務が終わるまで待っている	業務が煩雑	

GWのやり方②

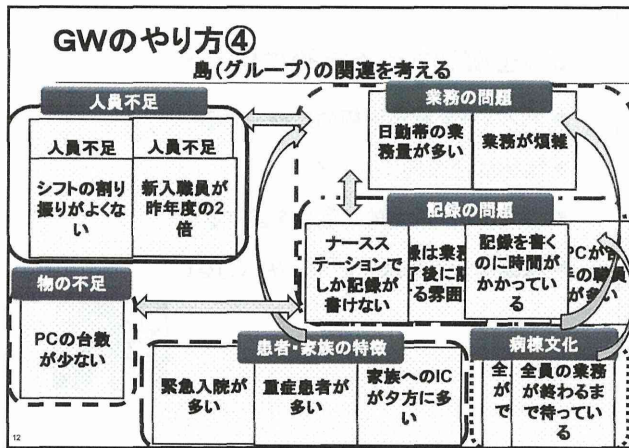
似ている意見を集める

A	人員不足	人員不足	日勤帯の業務量が多い	業務が煩雑	C
	シフトの割り振りがよくない	新入職員が昨年度の2倍			
B	全員の業務が終わるまで待っている	PCの台数が少ない	ナーステーションでしか記録が書けない	記録は業務終了後に記載する雰囲気	PCが苦手の職員が多い
	緊急入院が多い	重症患者が多い	家族へのICがタ方に多い	D	

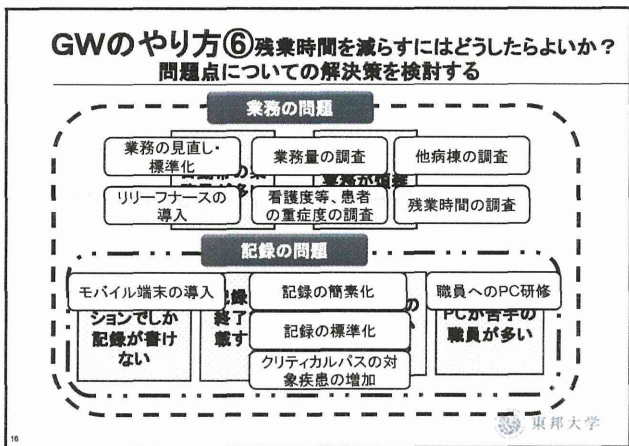
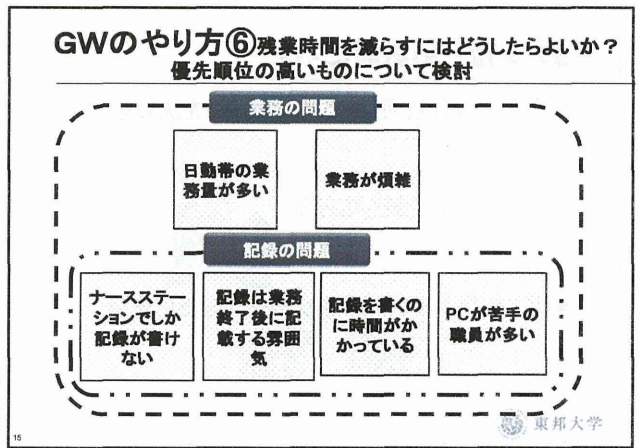
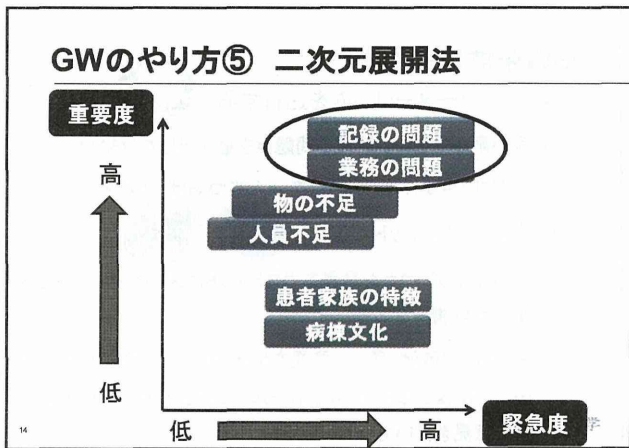
GWのやり方③

島(グループ)を作り、表札(タイトル)をつける

人員不足		業務の問題	
人員不足	人員不足	日勤帯の業務量が多い	業務が煩雑
シフトの割り振りがよくない	新入職員が昨年度の2倍	記録の問題	
物の不足	PCの台数が少ない	ナーステーションでしか記録が書けない	記録は業務終了後に記載する雰囲気
		記録を書くのに時間がかかっている	Cが苦手の職員が多い
患者・家族の特徴		病棟文化	
緊急入院が多い	重症患者が多い	家族へのICがタ方に多い	全員の業務が終わるまで待っている



- ### GWのやり方④ まとめ
- 人員不足
 - 人員不足
 - シフトの割り振りが悪い
 - 新入職員が多い
 - 業務の問題
 - 日勤帯の業務量が多い
 - 業務が煩雑
 - 記録の問題
 - 記録に時間が掛かる
 - PCが苦手な職員が多い
 - 記録は業務終了後に下記雰囲気
 - 記録はナースステーションでしか書けない
 - 物の不足
 - PCの数が少ない
 - 患者・家族の特徴
 - 重症患者が多い
 - 緊急入院が多い
 - 家族へのICが夕方が多い
 - 病棟文化
 - 全員の業務が終わるのを待っている
- 優先順位の検討



- ### GWのやり方⑥ まとめ
- 問題点についての解決策を検討する
- 業務の改善
 - 業務の見直し・標準化
 - リリーフナースの導入
 - 残業時間調査
 - 他病棟の調査
 - 業務量の調査
 - 看護度等、患者の重症度の調査
 - 記録の改善
 - モバイル端末の導入
 - 病棟文化の改善
 - 記録の簡素化
 - 記録の標準化
 - クリティカルバス対象疾患の増加
 - 職員へのPC研修

GWのやり方⑦

実施計画の立案

- 業務の改善(12-3月)
 - 業務の見直し・標準化(12月に師長、主任を長として病棟メンバーで委員会を設置) 12-3月
 - リリーフナースの導入(師長・主任) 1-3月
 - 残業時間調査(主任①) 12-1月
 - 他病棟の調査(比較)(師長・主任) 1-3月
 - 業務量の調査(副主任①) 12-1月
 - 看護度等、患者の重症度の調査(主任②) 12-1月
- 記録の改善(12-2月)
 - PC台数の増加・モバイル端末の導入(病院全体で検討してもらえよう)に師長会から提案(師長) 1-2月
 - 病棟文化の改善(師長)
 - 記録の簡素化・標準化(委員会、副主任②)
 - クリティカルパス対象疾患の増加(委員会、副主任②)
 - 職員へのPC研修(主任①) 12月

GWを成功させるためには...

- メンバー全員が積極的に参加する
- 議論は建設的に進める
- 否定よりは肯定的な意見を述べる
- 議論はその場限りで「うらみっこ」なし



GWをはじめる前に...

- 役割(進行役、発表者、記録者等)を決める
- 机の上に模造紙を広げる
- ポストイットとマジックをグループ全員に配付



GWをはじめたら...

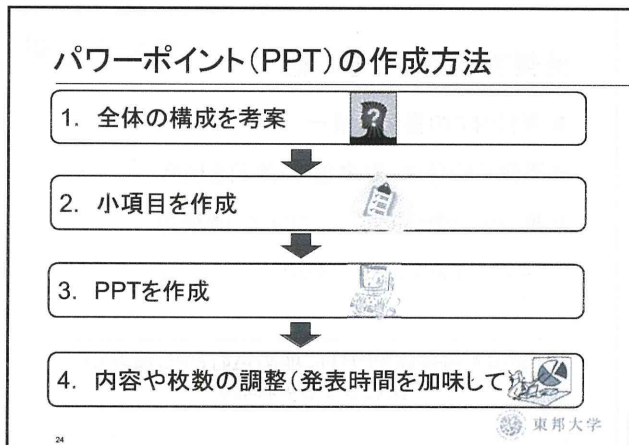
- ファシリテーターはGWを進行する
 - 良い声かけ例: 10分間で問題点を書き出してください。
 - 良くない声かけ例: 問題点を一人ずつあげてください。
- 意見はポストイットに書く
 - 良い記載例: 考えた意見をポストイットにメンバーに見えるように大きく簡潔に記載している。
 - 良くない記載例: 考えた意見を手元のメモに纏めてからポストイットに書き出している。ボールペンなどを使って細かい文字で意見を書いている。



本日の発表では...


- 模造紙を活用してわかりやすく説明
- 全体のまとめ → 詳細な説明
- 重要なところにポイントを絞って
- 誰でもわかる言葉を使って
- 持ち時間を守って

パワーポイント(PPT)の作成方法




1. 全体の構成を考案

- 例 学会発表(一般演題:口演)
 - 表紙
 - 背景
 - 目的
 - 方法
 - 結果
 - 考察
 - 結論
 - 謝辞

 東邦大学


2. 小項目を作成

- 例 学会発表(アンケート調査) 発表時間10分
 - 表紙 1枚 [タイトル、氏名、学会名、発表日]
 - 背景 1枚 [研究の背景のうち主要なもの]
 - 目的 1枚 [なぜこの研究を行ったのか]
 - 方法 1枚 [調査対象・期間・項目、分析手法]
 - 結果 5枚 [属性、主な結果の図表]
 - 考察 1枚 [結果から何が考えられるか]
 - 結論 1枚 [この研究から何がいえるのか]
 - 謝辞 1枚

 東邦大学


3. PPTを作成

- 背景デザイン
- 推奨する書体
- 文字のサイズとスライドの行数
- スライドの配置
- 配色の比率
- 配色で避ける組み合わせ
- 図表の作成


 東邦大学

背景デザイン

- 背景デザインの選択
 - 絵柄がシンプル
 - 背景や絵柄の色がきつくない
 - 研究テーマとの相性がよい
 - **図表を貼付しやすい**




- ① 発表の場に合っているか
- ② 内容が見やすくなっているか

 東邦大学


推奨する書体 日本語


- 日本語書体
 - ゴシック体
 - MSPゴシック、HGPゴシックE、HGSゴシック、メイリオ 等

グループワーク(GW)とは

- 主体的に参加したメンバーが、協同作業を通じて創造と学習を生み出す場
- 正解が必ずしも明確でない状況に適用
- 小グループ(6~8人)で行う
- 問題の解決を得るための議論のプロセス(グループダイナミクス)を重視
- 意見A+意見B+意見C→よりよい意見D 

グループワーク(GW)とは

- 主体的に参加したメンバーが、協同作業を通じて創造と学習を生み出す場
- 正解が必ずしも明確でない状況に適用
- 小グループ(6~8人)で行う
- 問題の解決を得るための議論のプロセス(グループダイナミクス)を重視
- 意見A+意見B+意見C→よりよい意見D 

 東邦大学

推奨する書体 欧文

- 欧文書体
 - サンセリフ体
 - Arial, Corbel, Calibri 等



Purpose and Methods

- ◆ The purpose of this study is to investigate possible barriers for organ donation using donor action program data
- ◆ Survey candidate: 1,741 patients' Medical Record Review (MRR) data from 13 hospitals in Japan
- ◆ Survey period: the years from 2010 to 2010

◆ MRR (Medical Record Review) is to clarify step-out point of potential donors from hospital medical records.

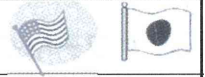
Purpose and Methods

- ◆ The purpose of this study is to investigate possible barriers for organ donation using donor action program data
- ◆ Survey candidate: 1,741 patients' Medical Record Review (MRR) data from 13 hospitals in Japan
- ◆ Survey period: the years from 2010 to 2010

◆ MRR (Medical Record Review) is to clarify step-out point of potential donors from hospital medical records.

30

推奨する書体 その他



- 資料内での書体の統一
- 英数や記号は、欧文書体・半角を使用
- 桁の多い数値では、「, (コンマ)」を使用

<例> 100000 → 100,000

使用する書体をPPTに埋め込むとPC環境が変わってもずれない

31

文字のサイズとスライドの行数①

- 文字の大きさは、**原則24ポイント以上**
 - 28ポイント
 - 24ポイント
 - 20ポイント
- 1枚のスライドは、**7~8行(最大でも15行)**



グループワーク(GW)とは

- 主体的に参加したメンバーが、協同作業を通じて創造と学習を生み出す場
- 正解が必ずしも明確でない状況に応用
- 小グループ(6~8人)で行う
- 問題の解決を得るための議論のプロセス(グループダイナミクス)を重視
- 意見A・意見B・意見Cよりよい意見D

グループワーク(GW)とは

- 主体的に参加したメンバーが、協同作業を通じて創造と学習を生み出す場
- 正解が必ずしも明確でない状況に応用
- 小グループ(6~8人)で行う
- 問題の解決を得るための議論のプロセス(グループダイナミクス)を重視
- 意見A・意見B・意見Cよりよい意見D

32

文字のサイズとスライドの行数②

- スライド内のタイトル、本文の文字サイズを揃える
- タイトルが長い時は、文字を小さくする前にタイトルの変更(短くする)を検討
- 重複している言葉を削除
- 文章ではなく、箇条書きで

33

スライドの配置①

- 本文はセンタリングではなく、**左揃え**で

グループワーク(GW)とは

- 主体的に参加したメンバーが、協同作業を通じて創造と学習を生み出す場
- 正解が必ずしも明確でない状況に応用
- 小グループ(6~8人)で行う
- 問題の解決を得るための議論のプロセス(グループダイナミクス)を重視
- 意見A・意見B・意見Cよりよい意見D

グループワーク(GW)とは

- 主体的に参加したメンバーが、協同作業を通じて創造と学習を生み出す場
- 正解が必ずしも明確でない状況に応用
- 小グループ(6~8人)で行う
- 問題の解決を得るための議論のプロセス(グループダイナミクス)を重視
- 意見A・意見B・意見Cよりよい意見D

34

スライドの配置②

- 行間は狭すぎず、**ゆとり**をもたせて

GWを成功させるためには...

- メンバー全員が積極的に参加する
- 議論は建設的に進める
- 否定よりは肯定的な意見を述べる
- 議論はその場限りで「うらみっこ」なし

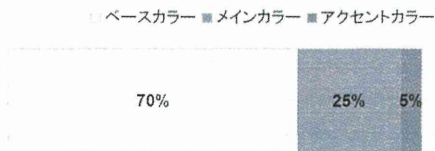
GWを成功させるためには...

- メンバー全員が積極的に参加する
- 議論は建設的に進める
- 否定よりは肯定的な意見を述べる
- 議論はその場限りで「うらみっこ」なし

35

配色の比率(3色をベースにする方法)

- ベースカラー 70% → 明度の高い色、無彩色
- メインカラー 25% → 明度の低い色
- アクセントカラー 5% → メインカラーの対照色

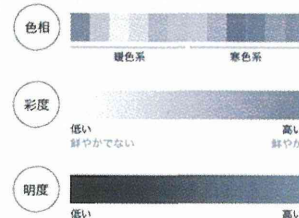


36

東邦大学
http://www.slideshare.net/marippe/ss-9003317

配色で避ける組み合わせ①

- 暖色系同士、寒色系同士
- 彩度の低い色同士
- 明度が同じ色同士

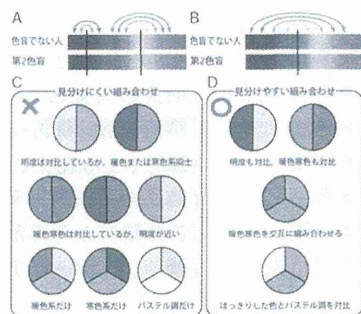


37

東邦大学
http://tsutawarudesign.web.fc2.com/miyasuku2.html

配色で避ける組み合わせ②

- 赤と緑
- 黄緑と黄
- 紫と青
- 緑と茶
- 赤と茶



38

東邦大学
http://gakken-mesh.jp/html/pc/pdf/s0209shikaku.pdf

図表の作成①

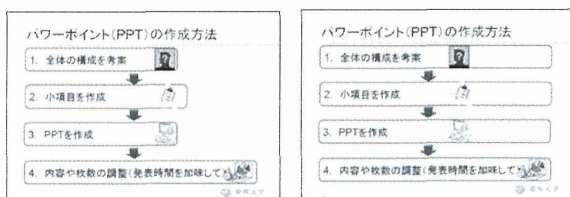
- 図表はシンプルに
 - ・ スライド1枚に1つ
 - ・ 凡例をわかりやすく
 - ・ 単位の幅を揃える
 - ・ 数値は、半角で小数点以下を揃える
 - ・ スライド内の図表の統一

39

東邦大学

図表の作成②

- 項目の**大きさ・位置**を揃えて
- フローチャート等は**左から右(右から左×)**
- 図の矢印は**時計回り(反時計回り×)**



40

東邦大学

4. 内容や枚数の調整



- スライド1枚は、発表時間1分が目安
- PPTの作成の注意事項の確認

41

東邦大学