

# St. Luke's International University Repository

## Communication Practicum in COVID-19 Pandemic: Studying how to Communicate with Patients through Videos

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2021-03-21 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 樋勝, 彩子, 鈴木, 彩加, 田中, 加苗, 亀, 典宏, 縄, 秀志, 佐居, 由美, 小布施, 未桂, 猪飼, やす子, 森田, 誠子, Ayako, Hikatsu, Ayaka, Suzuki, Kanae, Tanaka, Norihiro, Kameda, Hideshi, Nawa, Yumi, Sakyō, Mika, Obuse, Yasuko, Igai, Satoko, Morita メールアドレス: 所属:
URL	<a href="https://doi.org/10.34414/00016382">https://doi.org/10.34414/00016382</a>

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 International License.



## コロナ禍におけるコミュニケーション実習 —動画を通して学ぶ患者とのコミュニケーション—

樋勝 彩子 鈴木 彩加 田中 加苗 亀田 典宏 縄 秀志  
佐居 由美 小布施未桂 猪飼やす子 森田 誠子

### Communication Practicum in COVID-19 Pandemic —Studying how to Communicate with Patients through Videos—

Ayako HIKATSU Ayaka SUZUKI Kanae TANAKA Norihiro KAMEDA Hideshi NAWA  
Yumi SAKYO Mika OBUSE Yasuko IGAI Satoko MORITA

#### [Abstract]

Due to COVID-19 pandemic, the “communication practicum” course during the first semester of 2020 was entirely offered in the form of online training rather than the usual on-site training in a hospital and on-campus face-to-face practice.

As this practicum was the first on-site training opportunity after admission, most students taking this course had no previous experience of observing patients staying in a hospital or nurses at work. Therefore, as a substitute to practical ward training, video-based materials were newly prepared to help the students gain the most realistic insights and understand the possible scenarios of nursing activities. Videos of six settings of communications between nursing students and patients or nurses and patients were prepared. The videos highlighted the difficulties experienced by previous students while communicating with the patients and differences in the patients’ responses to two nurses who used different methods of communication. After viewing the videos, the students learned the objectives and effects of nursing communication while they prepared process records and discovered specific challenges by visualizing situations wherein they communicate with patients.

**[Key words]** practicum, video learning, communication, remote class, patient-nurse relationship

#### [要旨]

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、2020年度前期「コミュニケーション実習」は病院実習および学内の対面演習をすべてオンライン学習に切り替えて実施した。本科目は入学後はじめての臨地実習という特色があり、学生は患者の療養生活や看護師の活動の様子を見たことがない人がほとんどであった。そのため病棟実習の代替学習では、可能な限り現実に即した状況をイメージできるよう動画教材を新たに作成して実施した。動画は、看護学生－患者間および看護師－患者間のコミュニケーション場面を6事例作成した。事例内容は過去の履修生が患者とのコミュニケーションで困難に感じた例や、2人の看護師のコミュニケーションのとり方の違いによって、患者の反応が変化する様子を描いた。学生は動画を閲覧後、プロセスレコードを作成する過程を通して看護コミュニケーションの目的や効果を学び、患者と対話する状況を想像して具体的な課題を見出すことができていた。

## 【キーワード】 実習、動画学習、コミュニケーション、遠隔授業、患者看護師関係

## I. はじめに

新型コロナウイルス感染症拡大により、2020年度「コミュニケーション実習」(以下、本科目)は対面講義、学内演習および病棟実習を中止することを余儀なくされた。入学後まもない4月～7月という時期に開講する本科目は、看護学生としてはじめての病棟実習という特徴を持ち、病者の生活状況や看護師のコミュニケーションの実践を肌で感じ、看護学生としての展望やこれからの課題を見出す機会となっている<sup>1)</sup>。

今回、病棟実習の代替として、学生が見聞きしたことのない患者の生活状況や看護コミュニケーションの実践状況をイメージできるよう動画教材を新たに作成した。本稿では、動画学習の詳細と学生の学びについて報告する。

## II. 科目の概要と主な変更点

科目の概要は以下のとおりである。学習目標は「人間と人間そして患者と看護師の関係の重要性を理解し、関係を築き・深めるためのコミュニケーションに関する概念、モデル、方法及び態度を学び、看護(People-Centered Care)の基盤を創る。」としている。科目の構成は、講義、演習、臨地実習、グループワーク、最終レポート作成を通して上記の学習目標が達成できるよう構成されている(表1)。

今年度の変更点は、講義を対面からオンライン学習にしたこと、日常のコミュニケーションの特徴を学生相互に観察しあう対面グループワークを、同居の家族などの身近な人からフィードバックを得る演習にしたこと。さらに病棟でのシャドーイング(帯同)実習の代替として、コミュニケーションの事例動画を閲覧しプロセスレコードを作成するという内容にした点である。

表1 科目の概要と今年度の変更点

科目構成	
講義	・コミュニケーションの基礎知識
演習	・日常会話のプロセスレコード作成 ・日常コミュニケーションのグループワーク →身近な人からのポジティブフィードバック
実習	・病棟実習 →動画事例のプロセスレコード作成
グループワーク	・プロセスレコードについて共有 ・看護コミュニケーションの特徴を話し合う
レポート作成	・看護コミュニケーションの特徴と自分のコミュニケーションの課題についてまとめる

## III. 動画事例学習の概要

病棟実習の代替として作成した事例動画の内容について以下に示す(表2)。

## 1. 事例動画の構成

動画は【看護学生-患者】および【看護師-患者】の場面でそれぞれ3事例ずつ、合計6事例作成した。看護学生のコミュニケーション場面は、初めての病棟実習において学生が体験することの多い事例<sup>2)</sup>から、「過度な緊

表2 動画シナリオの詳細

看護学生-患者のコミュニケーション場面
<p>動画シナリオ①・乳がんの術後2日目の患者 実習初日で緊張して椅子に座る看護学生。 「入院生活について伺いたいです」と唐突に切り出し、「どこから話したらいいかしらね」と患者が話すも学生は沈黙。 学生は終始緊張した面持ちで、矢継ぎばやに質問を続ける。</p>
<p>動画シナリオ②・ナースステーションで待機する高齢患者と看護学生 モニターのアラームが鳴り、ナースコールが響く。 ナースステーションで車いすに座った高齢患者がそばにいる学生に声をかける。「食事を下げてほしい」と伝えられるものの、学生はどうしたら良いかわからず「少し待ってください」と対応する。 患者は「いつだって待たされるんだ!いつだって……」と悔しそうに怒る。</p>
<p>動画シナリオ③・左半身麻痺の患者と看護学生 2人は2回目の対話で和やかな雰囲気。 患者は日常生活上の工夫を学生に話す。不意に患者が「でもね、もう全部嫌になることもあるよ」と弱音を吐くと、学生は戸惑い「そんなこと言わないでください」と下を向き患者の言葉を遮る。しばらくの沈黙のあと、学生は話題を変えようとする。</p>
看護師-患者のコミュニケーション場面
<p>動画シナリオ④・肝臓がんで痛みのある患者と新人看護師 鎮痛薬の次の投与時間前に痛みを生じ、ナースコールをする。 新人看護師は、患者の前に立ったまま「あと1時間は、鎮痛薬は使えないので我慢できないか」と説明する。患者は声を荒げて「この痛みをあなたにも感じてほしいよ!」と頭を抱えてしまう。</p>
<p>動画シナリオ⑤・肝臓がんで痛みのある患者と経験豊富な看護師 鎮痛薬の次の投与時間前に痛みを生じ、ナースコールをする。 経験豊富な看護師は、患者の横にすぐに座りタッチングや共感を示しながら痛みの程度や部位を確認し、患者の言葉を反復し、代弁するように表現して話を聴く。ずっと下を向いていた患者は、看護師の声かけやタッチによって少しずつ落ち着き、ようやく看護師の顔を見る。ナースは薬の変更も含めて医師に相談することを伝えると「そうして欲しい」と患者も了解する。</p>
<p>動画シナリオ⑥・乳がん術後の退院間近な患者と担当看護師 訪室時不安そうな表情に気づいた看護師が患者に声をかける。 いろいろと話すうちに、患者も言葉にできていなかった退院後放射線治療を受けることの心配、症状変化時の対応といった不安を吐露し始める。受け持ち看護師は、外来看護師へと継続看護を行うことや電話相談も遠慮なくできることを伝え、患者は安堵した表情に変わる。</p>

張]、「何を話したらよいかわからず患者との気まずい沈黙が続く」、「患者が唐突に自身の辛い心情を吐露し、返答に困る」といった場面を抽出した。学生が自分のコミュニケーションの課題と関連付けて動画を分析することができるよう、等身大の看護学生役が実習でコミュニケーションにつまずいている様子をありのままに再現した(写真1.2)。

看護師のコミュニケーション場面では、療養上の問題を抱えている患者に、2人の異なる看護師(新人看護師と経験豊富な看護師)がナースコール対応する場面を作成した。2人の看護師の声のかけ方や話の聴き方によって患者の反応が変化し、療養上の問題の解決に至るプロセスが異なっている様子を描いた。ここで工夫した点は、看護師のコミュニケーションの効果や意義について学生が認識できるようにしたこと、学生が看護学を学ぶ動機づけとなるような理想の看護師像を見出す機会となることを狙って、看護師の関わりで患者の健康上の問題が解決する様子を描いたことである(写真3.4)。

動画の時間は、6事例いずれも2~3分程度に短く設定し、学生が分析の焦点を絞ることができるようにした。

## 2. 動画閲覧後の学習内容

### 1) プロセスレコードの作成

学生は6つの場面動画(シナリオ①~⑥)を全て視聴し、そのうち2事例を選択してプロセスレコードを作成した。その後、オンライン学習支援システム manaba プ

ロジェクト機能にて、同じ事例を選択した学生の記録物を相互閲覧し、自身の記録を加筆修正した。

### 2) グループワーク

作成したプロセスレコードの事例が重複しないようグループを編成し、manabaのプロジェクト機能およびオンライン会議ツールを用いてグループワークを行った。討議の内容は、事例場面におけるコミュニケーションの特徴、看護コミュニケーションの意義や目的、効果についてである。

## IV. 学生の学び

科目の履修者を対象に、科目評価終了後にwebアンケートを実施し(アンケート実施期間:2020年9月11日~30日)、公表について同意の得られた学生(回収率61%)のプロセスレコードを分析した。動画学習における学びに関する記述を抽出し、意味のある文節にわけて内容分類を行った。

[倫理的配慮] アンケートへの回答及び結果の公表は任意であり、データは匿名化して分析公表すること、調査への参加の可否によって本人が不利益を被ることのないことをアンケートの冒頭に記載した。



写真1 動画①の様子 (看護学生-患者の会話)



写真2 動画②の様子 (看護学生-患者の会話)



写真3 動画④の様子 (看護師-患者の会話)



写真4 動画⑤の様子 (看護師-患者の会話)

表3 看護学生－患者間の動画事例における学生の学び（一部抜粋）

学生としての基本的態度	敬語を正しく使う	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手に敬意を伝えるためにも敬語は正しく使えるようにしたい</li> <li>適切な敬語を用いないと、相手との信頼が築きにくくなる</li> </ul>
	間違いがあれば謝る	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分の対応に問題があったと感じたらその場ですぐに謝ることの必要性を感じた</li> </ul>
	じぶんから相手に働きかける	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分から相手に働きかけることは、コミュニケーションの活発化につながる</li> <li>自分から話題を振るなど自分から出る姿勢がコミュニケーションを円滑にし、笑顔で楽しい会話を生むことを学んだ</li> </ul>
相手に伝わる話し方	自信を持ったハキハキとした話し方	<ul style="list-style-type: none"> <li>声が小さく、語尾まではっきり言えていないと元気がないように見えることもある</li> <li>相手に伝わる声の大きさ・はきはきした言葉が大切だ</li> </ul>
	周囲の音に応じた声の大きさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ナースコールが鳴るような騒がしい場所では、適切な声量で、はきはきと話すべきだ</li> </ul>
	相手にわかりやすい表現をする	<ul style="list-style-type: none"> <li>質問の内容的を絞らないと相手は答えづらいということが分かった</li> <li>話す内容を明確化して1回の質問でどのようなことを聞きたいのか質問できるようにする</li> </ul>
相手を理解する聴き方	相手の顔をみてアイコンタクトをとる	<ul style="list-style-type: none"> <li>下ばかりを見ていると会話の意欲がないと思われるかもしれないので、日頃から相手としっかりアイコンタクトを取る練習をする必要がある</li> <li>相手の顔を見ずにコミュニケーションをとることで、相手は話を聞いてもらえているという実感を得づらい</li> </ul>
	相手を見てメッセージを読み取る	<ul style="list-style-type: none"> <li>下を向いていると、相手の表情や身振りなどの非言語的メッセージに気づくことができない</li> <li>小さな仕草や口調、表情どれもが相手の気持ちを汲み取るために必要で、それらを取りこぼさないようにするには話を聞く姿勢が不可欠であるとわかった</li> </ul>
	声やジェスチャーをつかっけて相手の言動に反応する	<ul style="list-style-type: none"> <li>首を縦に振るだけでなく、声を出しながら相槌を打ったりすることが大切</li> <li>実際はマスクをしているので表情は目元がメインになる。少し大きめに動作や身振りで表現すると反応が伝わりやすいのではないかと感じた</li> </ul>
	表情を豊かにする	<ul style="list-style-type: none"> <li>無表情や暗い表情であると、患者に気を遣わせてしまう</li> <li>口角を上げ笑顔を作るなど表情をほぐし、患者の目を見て話すようにする</li> </ul>
	患者と話すときの工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>患者と話した話題を覚えておく</li> <li>相手との会話内容をきちんと記憶にとどめて、会話を広げられるような質問をする</li> <li>患者の興味のある話題や応えやすい話題から話す</li> <li>最近のマイブームや出来事を聞くなどの話題に切り替えできるように話題を用意していく</li> <li>趣味や学生の頃の部活動、どんなバイトをしていたのかなど比較的答えやすいオープンクエスションを入れる</li> </ul>
患者と話す前の準備	質問を整理しておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>質問はあらかじめ準備をして短く簡潔にまとめて、答えやすい形にすることが大切だ</li> <li>質問や自己紹介文などを事前に準備しておくことで、頭の中でシミュレーションをすることができ、緊張して頭が真っ白になっても、手元のメモを見ることで、落ち着くことができる</li> <li>事前に患者に聞きたい質問・患者が答えやすい質問を学生がピックアップしておき、患者にそれらの質問の内容を理解してもらえそうなわかりやすい聞き方を考えておく</li> </ul>
	看護師に必要な事項や患者の状況を確認しておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>どうすればよいのか分からないことがある場合は自分から看護師に相談しに行く</li> <li>実習のときは事前にそのような細かいことをどうすればよいのか、担当の看護師に聞いておく</li> </ul>
今後に向けた課題	日頃からコミュニケーションスキルを使って会話の力を磨く	<ul style="list-style-type: none"> <li>初対面の人と会話することが苦手と感じたので、日ごろから多くの人と接しコミュニケーションを取るなど、気を付けた方がよい</li> <li>日頃から聴くスキル、話すスキルを活用し、自分の対話能力の向上に励みたい</li> </ul>
	緊張したら自分がどのような動作をとることが多いのか知っておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>私も人と話す際によく緊張するため、無意識のうちにこのような動作をしているのだということに気づくことができた</li> <li>緊張した場面でも失礼な態度（アイコンタクト無し、無表情）が出ないように普段から気を付けるべきだと強く思った</li> </ul>

表4 看護師－患者間の動画事例における学生の学び（一部抜粋）

相手を尊重する態度	相手の話を聴いていることを表現する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・胸に手を当てる仕草などは、患者に対して真摯に話を聞いている姿勢が伝わったと思う</li> <li>・看護師が患者の気持ちを言葉に出したり表情に表したりすることで、患者は自分の気持ちを理解してくれていることを認識し相談をしやすくさせる効果がある</li> </ul>	
	相手の意思をまず尊重する声かけや説明が大切	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療者側の都合を押し付けるのではなく、患者のことを考えていることを理解してもらうため、丁寧な説明をすることが大切</li> <li>・看護師や医療従事者は自分の価値観を押し付けるのではなく、常に患者の意見を尊重することが患者の安心感につながる</li> </ul>	
	相手の話を理解しようとする姿勢が大切	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者とのコミュニケーションは、自分の体験したことない苦しみ・痛みも患者の反応から推測して共感することが大切</li> </ul>	
	気持ちをのせて説明する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・決まり事や理屈だけを述べるのではなく、患者を思う気持ちをのせて説明することで、患者も理解し受け入れやすくなるのではないかと</li> </ul>	
	専門用語を使わない説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・わかりやすい言葉を用いて説明する</li> <li>・難しい言葉を使わず、専門知識をもっていない患者さんでもわかりやすい話をする能力は、対話の際には特に求められるものであると感じた</li> <li>・患者に理解できる言葉で根拠に基づいて明瞭に話すことで、患者の治療や方針に対する理解を得られるということがわかった</li> </ul>	
	看護コミュニケーションスキル	質問のスキルを駆使する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切にオープンクエスチョンを用いることで相手の心情や懸念点などを言い出しやすい環境を作ることができ、会話を広げることができることを学んだ</li> <li>・看護師が受け取ったものと患者が発信したものが一致しているかを確認するときには、クローズドクエスチョンを使うなど使い分けが肝心</li> </ul>
		相手の話を要約する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要約のスキルを活用することで、正しく情報が伝わっているか確認できると学べた</li> </ul>
共感を表現する		<ul style="list-style-type: none"> <li>・痛みなどから不安や恐怖を感じている患者に臨時的共感することは相手を安心させ信頼関係構築に重要である</li> <li>・共感や寄り添いは不安を軽減させるだけでなく、苛立ちも抑えることがあると学んだ</li> </ul>	
タッチングを効果的に用いる		<ul style="list-style-type: none"> <li>・タッチングは、触れ合いによって、温もりを感じられる</li> <li>・背中をさする手を添えるなどの適度なスキンシップで徐々に安心していく様子が見て取れる</li> <li>・優しく体をさするなどのタッチングの行為は相手との距離も近くなるため、安心感をもたらし、より自然な会話になる</li> </ul>	
相手に考える時間を与え、互いを理解する沈黙のスキルを用いる		<ul style="list-style-type: none"> <li>・沈黙は相手を気遣い、相手の考える時間をしっかり与えるという面もあり、その時間がないと相手の本当の意思を知ることができなくなる</li> </ul>	
日頃からコミュニケーションスキルを磨く		緊張を繰り返して体験し、経験の積み重ねによってスキルを上達させたい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私が看護師の立場であったら、新人看護師と同じように緊張し普段の会話の中では出来ているようなこともできなくなってしまう危険性もあると感じた</li> <li>・ベテラン看護師も経験の積み重ねでこのような患者に寄り添う看護が行えているのだと思う</li> </ul>
		普段からコミュニケーションスキルを磨くことが必要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普段から自身のコミュニケーションの促進要因や阻害要因を分析し、少しずつ正しいコミュニケーションスキルをみにつけていくことが必要であろう</li> <li>・非言語コミュニケーションは自分の意識によって大幅な改善が見込めると思う。患者と接するときだけでなく、日頃から気を配りたい</li> <li>・自身の特徴の分析で私は要約が苦手だということが分かったので、この看護師を参考にしたいと考えた</li> </ul>

### 1. 【看護学生－患者】のコミュニケーションを通して学んだこと

看護学生のコミュニケーション場面の動画を通して、学生は「敬語を正しく用いて話す」「間違いがあれば謝る」「自分から相手に働きかける」といった看護学生としての誠実な態度が両者の関係性に及ぼす影響に気がつい

ていた。また、「自信をもってハキハキと」「周囲の音に応じた声の大きさ」で話すこと、「相手にわかりやすい表現を用いる」という話し方の留意点や、「相手の顔を見てアイコンタクトをとる」「相手を見てメッセージを読み取る」「声やジェスチャーをつかって相手の言動に反応する」「表情を豊かにする」といった対象を理解するための

話の聴き方について学習していた。患者と話すときに「以前患者と話した話題を覚えておく」「患者の興味のある話題から話す」といった具体的な工夫点を検討している学生もあった。実習前に「患者への質問事項を準備する」「看護師に必要な事項や患者の状況を確認しておく」といった事前準備の必要性について言及する学生や、「緊張したら自分がどのような動作をとることが多いのか、シミュレーションしておく」「日頃からコミュニケーションスキルを使って会話の力を磨いておく」といった今後の課題を見出している学生も多く、コミュニケーション動画の一場面から、連続性をもって患者と関わることの大切さを学んでいた(表3)。

## 2. 【看護師-患者】のコミュニケーションを通して学んだこと

看護師-患者の動画を通しての学びは、看護師のコミュニケーションスキルの豊かさについての記述が多かった。「質問の選択」「タッチング」「要約」「共感」「沈黙」のスキルなどを用いることによって、患者が安心したり、患者の抱えている問題が解決していく様子を驚嘆し、自分も同じように患者の話を聴けるようになりたいと目標を定める学生もあった。

学生は、いますぐに事例動画の看護師のようにコミュニケーションが取れるようになるとは考えておらず、「この看護師もきっと緊張することを繰り返して、経験の積み重ねによってコミュニケーションスキルを向上させたのだろう」「普段から自身のコミュニケーションの促進要因や阻害要因を分析し、少しずつ正しいコミュニケーションスキルをみにつけていくことが必要であろう」というように長期的視野で理想の看護師像に近づくための道の

りを描いていた(表4)。

## V. 今後に向けて

学生は【看護学生-患者】および【看護師-患者】の事例動画を閲覧し、プロセスレコードを作成する過程を通して看護コミュニケーションの意義や効果を学び、患者と対話する状況を想像して自分の具体的課題を見出すことができていた。しかしながら、学生の学びからも読み取れるように、コミュニケーションは一朝一夕に上達するものではなく、緊張しながら試行錯誤する経験を繰り返すことによって向上していくものである。コロナ禍での臨地実習が今後どのように拡充できるかは不透明であるが、可能な限り学生に「緊張して患者の前に対峙する」機会を提供できるよう努めるとともに、次年度以降のカリキュラムにて、緊張感を伴うシミュレーション学修、学生が地道に歩み努めているコミュニケーションスキルを体現できる場を今後も模索していく必要があるだろう。

## 謝 辞

本実習にご協力くださったすべての方々に深く感謝いたします。

## 引用文献

- 1) 佐居由美. 学生のコミュニケーション力をどう育むか. 聖路加看護学会誌. 2019; 22(1-2): 45-7.
- 2) 岩脇陽子, 滝下幸栄, 松岡知子. 臨地実習における看護学生のコミュニケーション技術の学年ごとの特徴の変化. 医学教育. 2007; 38(5): 309-19.