

研修No. 5

コミュニケーション研修

～患者さんに満足していただけるケアを目指して～

1. **研修期間**：平成18年11月18日（土）～19日（日）の1泊2日

1日目 開始時間 11時：2日目 終了時間 15時

2. **研修場所**：総合メディカル津屋崎研修センター（福岡県）

3. **研修費用**：1名70000円

4. **対象人数**：30名（最低催行人員＝約10名）

5. **実施者**：教育研修委員・薬局運営サポート部 教育研修G

6. 研修目的と内容

- 「いつもと同じお薬でしょう！」と言って、すぐに帰ろうとする患者さん
- なにを聞いても「ええ、まー」と言うだけで、お話をしてくれない患者さん
- 「このお薬って強いの？」と聞く患者さん

みなさんはこのような患者さんと対応をして、何を言おう、なんと答えよう、どのようにコミュニケーションを取っていこうと、悩んだり迷ったりした経験はありませんか？

今回の研修では 患者さんとの対応に困るような場面について、どうしたらよりよいコミュニケーションが取れるかを考え、そして、それを実践するためのスキル考え方を身に付けていく研修です。実技・ロープレを中心に行い、あなたのコミュニケーション実戦力を高めます。

6. スケジュール

日程	時間	項目	手法
1日目	11:00～12:00	コミュニケーション導入 自己紹介（他己紹介） コミュニケーションゲーム	講義
	12:00～13:00	昼食	
	13:00～14:00	患者さんが話したくなるコミュニケーション（無口な患者さんに対して）	講義
	14:15～15:30	服薬指導の幅が広がるコミュニケーション	実習
	15:45～16:45	コミュニケーションスキルをマスターしよう！1（スキル練習）	
	17:00～18:00	コミュニケーションスキルをマスターしよう！2（スキル応用）	
	18:00～19:00	夕食	
2日目	7:30～	起床・朝食	
	9:00～10:20	患者さんからの質問に、あなたはどのように答えますか？（ペーパーでの事例検討）	実習

10:40~12:00	模擬患者ロールプレイ(1) 実践してみましよう!	実習
12:00~13:00	昼食	
13:00~14:20	模擬患者ロールプレイ(2) 実践してみましよう!	実習
14:40~15:00	今後のスキルアップのために(振り返り)	

7.研修項目と内容

● コミュニケーション導入

内容：参加者同士の交流を図ると共に、コミュニケーションの難しさにギャップに気がつく

- ① 自己(他己)紹介
- ② 受講者が経験したことのある患者対応事例の上映

● 服薬指導の幅が広がるコミュニケーション

内容：個別の事例に対して、コミュニケーションのとり方と、そこで必要なスキルを学ぶ
さらに、ロールプレを行うことによって対応方法を習得する

- ① 事例の悪い対応例をビデオ上映
- ② グループで検討
- ③ 実践(ロールプレ)
- ④ 他のグループの意見を聞く
- ⑤ 解説

事例1

「いつもと同じお薬でしょう!」と言って、すぐに帰ろうとする患者さん
いつも「お薬をきちんと飲むよ」と言っているのに、なかなか実行に移せない患者さん

● コミュニケーションスキルをマスターしよう!(スキル練習・スキル応用)

内容：コミュニケーションスキルを理解・習得し、患者さんとの対応に応用できるように練習する

1. 基本のコミュニケーションスキルの応用
2. 聴き方練習
3. 話し方練習

● 患者さんからの質問に、あなたはどうか答えますか?(事例検討)

内容：さまざまな事例をグループにて検討し、よりよい患者さんとの対応方法を学んでい

事例

「このお薬って強いのか?」と聞く患者さん
「私ってガ?」と聞く患者さん 等

● 模擬患者ロールプレイ

内容：模擬患者と対応との対応をビデオで撮影し、対応方法を振り返る。また、模擬患者からの意見を聴くことにより、患者の視点からも対応振り返る。

以上

