

報告

高知大学医学部看護学科における「看護職として必要なコミュニケーション力チェックリスト」の作成報告

山脇京子¹⁾ 戸田由美子¹⁾ 小松輝子¹⁾ 北村亜希子²⁾ 尾原喜美子¹⁾ 栗原幸男¹⁾
坂本雅代¹⁾ 川島美保¹⁾ 齋藤美和¹⁾ 藤田晶子¹⁾ 岡田久子¹⁾ 笠原聡子³⁾

(高知大学教育研究部医療学系看護学部門¹⁾ 岡山県立大学²⁾ 滋慶医療科学大学院大学医療管理学研究科³⁾)

Report of a “Checklist for the acquisition of nursing communication skills” from
Nursing Course of Kochi Medical School

Kyouko yamawaki¹⁾ Yumiko Toda¹⁾ Teruko Komatu¹⁾ Akiko Kitamura¹⁾
Kimiko Ohara¹⁾ Yukio Kurihara¹⁾ Masayo Sakamoto¹⁾ Miho Kawashima¹⁾
Miwa Saitou¹⁾ Akiko Fujita¹⁾ Hisako Okada¹⁾ Satoko Kasahara²⁾

(Kochi University Research and Education Faculty Medicine Cluster, Nursing
Sciences Unit¹⁾ Okayama Prefectural University²⁾ Graduate School of Health Care Sciences,
Jikei Institute Master Course of Management in Health Care Sciences³⁾)

要 旨

今回、本学科では、独自の「看護職として必要なコミュニケーション力チェックリスト」を作成したので報告する。「看護職として必要なコミュニケーション力チェックリスト」の作成は、文献検討を行い、下位概念に関する記述を抽出し、内容を分類・整理した。「看護職として必要なコミュニケーション力」は【基本的態度】【言語的コミュニケーション】【非言語的コミュニケーション】【自己の成長・発達】【スタッフに対するコミュニケーション】の5つの項目で構成された。各項目の内容をカリキュラムと照らし合わせ、大学4年間での到達目標を設定した。このことにより、今後、学生のコミュニケーション能力修得に向けた教授・学習の指標が示唆された。
キーワード：看護基礎教育、コミュニケーション力、チェックリスト

Abstract

Here, we report on a “Checklist for the acquisition of nursing communication skills” which was originally developed at our school. A systematic literature review was conducted to identify subordinate concepts, and they were classified into categories. <Nursing communication skills> consisted of the following five categories: [Basic attitude], [Linguistic communication], [Non-linguistic communication], [Self growth and development], and [communication among health care providers]. Goals for nursing education during the college year were set regarding each category. This indicated educational directions for students to develop nursing communication skills.

Keywords: Basic nursing education, Ability of communications, Checklist

受付日：2011年6月30日 受理日：2011年9月28日

【緒 言】

本学では、「社会の様々な人々と協働して活躍する上で、自文化及び異文化を共に認めることのできる国際性を有し、他人の意見を理解し自らの意見を主張できるコミュニケーション力を有する人材を育成する」ことを全学的に取り組んでいる¹⁾。医学部看護学科では、この取組に合わせて、「看護職能力達成教育システム開発検討会」が創設され、よりよい看護専門職者の育成を目指し、看護職として必要な各学年の「コミュニケーション力」「表現力」「協働実践力」修得にむけた、学生の能力評価チェックリストとその評価チェックリストを分析し教育システムの開発を行うこととなった。

そこで、「コミュニケーション力」「表現力」「協働実践力」のワーキンググループ(以下WGとする)を立ち上げ、全学の中期目標・中期計画の初年次計画として、それぞれの技術力のチェックリストを作成した。

「看護職に必要なコミュニケーション力チェックリスト」の開発を行い教育システム化することは、1. 学生にとって、自己の看護専門職として必要なコミュニケーション力到達状況を客観的に評価し、課題発見の動機づけとなる、2. 教員にとっては、教育内容や方法について吟味し、教授方法の改善の機会となる、3. 看護学科としては、高い「コミュニケーション力」を身につけた看護専門職を養成することにより、より確実な社会的ニーズに寄与することにつながる。

本稿では、「コミュニケーション力」WGの作成した「看護職に必要なコミュニケーション力チェックリスト」の報告をする。

【方 法】

「看護職に必要なコミュニケーション力

チェックリスト」は以下の方法で分析を重ねた。

1. 看護学基礎教育のコミュニケーションに関するテキスト3冊(医学書院²⁾、ヌーベルヒロカワ³⁾、メディカ出版⁴⁾)と医学中央雑誌Web版(Ver.4)により、『コミュニケーション能力、コミュニケーション力、コミュニケーションスキル尺度、コミュニケーション技術評価スケール、看護』のキーワードを組み合わせて全年検索(1983～2010年・27年)を行った。『コミュニケーション能力・看護』87件、『コミュニケーション力・看護』11件、『コミュニケーションスキル尺度・看護』3件、『コミュニケーションスケール・看護』1件、『コミュニケーション技術評価スケール・看護』1件の文献が得られ、重複しているものもあった。この中から、看護学生に関する原著論文4件を抽出し参考にした。
2. 選択した文献をもとに、WGメンバーで『コミュニケーション』の語源を紐解き『コミュニケーション能力』『看護職に必要なコミュニケーション力』の概念について議論し、用語の定義を行い、全体会議で検討し決定した。
3. 選択した文献⁵⁻⁸⁾を参考に『看護職に必要なコミュニケーション力』として、必要かつ大学4年間で到達可能な実践内容を具体的行動目標のレベルで抽出した。
4. 抽出した内容を整理し、コード化し、『看護職に必要なコミュニケーション力』に必要な構成要素を導き出し、項目とした。
5. カリキュラムの構築に基づき、4年間で取得される全体像と、基礎から専門、総論から各論、講義から臨床のように各学年進度に合わせ、より学生が今の段階で何を修得すべきかを明確にすることで学生個々の動機づけを高めるために、到達学年を設定し、全体会議で検討した。

【結果および考察】

1. 用語の定義

コミュニケーション力：「人間関係を成立・発展させ信頼関係を形成し、自己の成長を果たしていく能力」とした。

看護専門職として必要なコミュニケーション力：「患者・家族および関連他職種との問題解決に向けた協働を進める上で不可欠な基

本的な態度に基づいた言語的、非言語的な作用を通して自己の成長に繋げていく能力」とした。

2. 「看護職に必要なコミュニケーション力チェックリスト（学生用）」（表1参照）
本WGでは、学生が実施する「看護職に必要なコミュニケーション力チェックリスト（学生用）」（以下コミュニケーション力チェックリストとする）は、5項目、36コード、70

表1 看護職に必要なコミュニケーション力チェックリスト（学生用）

項目(5)	コード(36)	内 容(70)	到達学年	できる	だいたいできる	あまりできない	できない
1 基本的態度 (良い人間関係を 保つための基本と なる要素)	1 挨拶	1 挨拶が適切に(その場にあった挨拶、相手に不快を感じさせないなど)できる	1				
		2 笑顔で挨拶ができる	1				
	2 自己紹介	3 自分の身分・立場を紹介することができる	1				
		4 相手に面接の目的を話すことができる	2				
	3 言葉	5 適切な(相手の立場・状況を考えた)言葉使いができる	2				
		6 相手を尊重した言葉を使うことができる	1				
		7 TPOを考えた言葉使いができる(コミュニケーションの内容や方法、場や相手(患者)によって言葉使いを変える)	3				
		8 わかりやすい言葉で話ができる(医学用語を用いない)	2				
	4 話す姿勢	9 相手の目線の高さと同じくして話すことができる	1				
	5 身だしなみ	10 身だしなみ(ケア提供者として清潔感のある)に配慮できる	1				
	6 姿勢	11 学生にふさわしい態度(学ぼうとする謙虚な態度)で人と接することができる	1				
2 言語的コミュニ ケーション (言語による患 者・家族と看護 師によるメッセ ージのやりとり)	1 傾聴	12 話をよく聞き、理解しようとする努力ができる	1				
		13 相手に対して心を傾けて聴くことができる	2				
	2 言葉	14 わかりやすい説明ができる	2				
		15 相手が理解しやすいような言葉を選ぶことができる	2				
		16 相手(患者)の興味関心のあることを話題にできる	3				
	3 姿勢(意欲)	17 声かけなど、(状況に応じて自らが率先して)積極的に関わることができる	3				
	4 雰囲気	18 場の雰囲気がより良いものとなるよう努めることができる	3				
		5 態度	19 相手の思い、考えを重視し、会話を進めることができる	2			
	20 相手の状況を見て話しかけることができる		2				
	21 相手(患者)の思いを引き出すような話し方ができる		3				
	22 相手(患者)の緊張をほぐす(世間話など)話し方ができる		3				
	23 相手の話を最後まで聞くことができる		2				
	24 できるだけ共感する態度で聞くように心がけることができる		2				
	25 相手が話す途中で話題を変えることはしない		2				
	6 繰り返し	26 相手の表現した内容または問題のくり返し(オウム返し)ができる	2				
		27 相手(患者)の話を十分聞き、その内容を反復してから質問することができる	3				
	7 要約	28 相手(患者)が表現した内容または問題を要約して言うことができる	3				
	8 代弁	29 相手(患者)がはっきり表現できないでいる感情を代わって言うことができる	3				
	9 質問	30 一方的に質問する形にならないように心掛けることができる	2				

項目(5)	コード(36)	内 容(70)	到達学年	できない			
				できない	だいたいできる	できる	
3 非言語的コミュニケーション（言語以外による患者・家族と看護師によるシグナルのやりとり）	1 敬う気持ち	31 相手の心情を知ることができる	2				
		32 どんな人であっても、一人の人間として尊重することができる	1				
		33 相手（患者）の自己決定を尊重することができる	3				
	2 空間行動	34 相手との距離、向きや方向、座席位置の取り方を考慮できる	2				
		35 相手との距離は1～1.2メートルぐらいで話することができる	2				
		36 相手との角度を45度ぐらいの位置で話することができる	2				
	3 相手のペース・待つこと	37 相手（患者）のペースを考えて、相手の思いを伝えやすい雰囲気を作ることができる	3				
		38 沈黙になっても待つことができる	3				
		39 相手（患者）の沈黙の意味を理解することができる	3				
		40 相手（患者）の考えに沿って進めることができる	3				
	4 受容	41 相手（患者）の感情や態度をありのままに受け止めることができる	3				
		42 相手（患者）の内面に焦点当てて、患者の感じ方に近い受け止めができる	3				
		43 「はい」「そうですか」などの簡単な受容をすることができる	2				
	5 信頼関係形成	44 相手のプライバシーを保持することができる	2				
	6 共感	45 相手（患者）の訴えに耳を傾け、気持ちを理解し、一緒に考え、一緒に悩むことができる	3				
		46 相手（患者）の思いに耳を傾けたり、患者の様子から口に出さない思いを考えたりできる	3				
		47 その人自身に注意を傾けることができる	2				
		48 相手（患者）が前向きな考えを示したときは、その考えを認め支援することができる	3				
	7 聴く姿勢	49 相手の話を聞く態度がとれる（相づち、うなづく、相手の言葉をくりかえす、ゆったりした態度）	2				
	8 観察	50 相手の表情や視線、声の調子、姿勢などを注意深く観察できる	2				
		51 状況を適切に（今どう動いたらよいか、優先順位などの判断）理解して、行動・対応ができる	4				
		52 言葉だけでなく、表情やしぐさで受け止め方や理解度を把握することができる（相手（患者）の反応を見逃さない）	3				
	9 身体接触	53 必要に応じてスキンシップ（身体をさする等）を活用することができる	3				
	4 自己の成長・発達（自己の内面への気づきと人間的成長の促し）	1 自己一致	54 自分自身を偽らず、言動が一致して関わるることができる	3			
		2 自己中心	55 相手（患者）の思いに目を向けることができる	3			
		3 構え	56 相手（患者）との間に壁をつくらず接することができる	3			
		4 先入観	57 先入観を持たずに患者と接することができる	3			
5 苦手意識		58 苦手意識を持たずに相手（患者）と接することができる	3				
6 偏見・先入観の修正		59 自分の中にある偏見や先入観に気づくことができる	3				
7 自己分析・自己洞察		60 自分自身を尊重することができる	3				
8 自尊心		61 自分を大切にすることができる	2				
9 自己表現		62 相手（患者）に自分を知ってもらおうよう行動できる	3				
10 心理的な距離		63 相手（患者）との間に適度な距離を持つことができる	3				
11 感性（感情）		64 「今ここで」経験していること、心の動きを大切にすることができる	3				
5 スタッフに対するコミュニケーション（指導者・看護師・他職種との関わりとやりとり）	1 表現・会話	65 指導者に積極的に（適時に・意欲的に）関わるることができる	3				
		66 問題点の質問などを積極的に（適時に・意欲的に）行うことができる	3				
		67 指導者の指示や説明の意図を正確に理解できる	3				
		68 自分の考えを的確に（伝えたい事をまとめる等）わかりやすく説明できる	3				
		69 指導者以外のスタッフにも積極的（適時に・意欲的に）関わることができる	3				
		70 報告・連絡・相談を過不足なく（必要なときには不足することなく）行うことができる	3				

の内容で構成された。以下、【 】は項目、[]はコード、「 」は内容を表す。

【基本的態度】とは、よい人間関係を保つための基本となる要素とし、[挨拶][自己紹介][言葉][話す姿勢][身だしなみ][姿勢]の6つのコードで構成された。

看護は、看護者と患者・家族の相互関係性を基盤とした人間関係のプロセスである。人間関係成立は、初期の出会いから始まり、第一印象はその後の援助関係に影響を及ぼす。社会的スキルの低下、コミュニケーション能力の不足が指摘されている現状を踏まえ、到達学年を設定した。1年1学期に基礎看護学概論、コミュニケーション論の授業で【基本的態度】の原理原則的な基本技術を学び、この時期は主に友人など自分以外の相手とコミュニケーションを持つ。2学期の基礎看護学実習Ⅰでは、学んだ技術を活用し、受け持つ患者との初期の段階のコミュニケーションを体験する。学生にとって、関係性がうまく持てることは、その後の自信となると考える。

【言語的コミュニケーション】とは、言語による患者・家族と看護師によるメッセージのやりとりとし、[傾聴][言葉][姿勢][雰囲気][態度][繰り返し][要約][代弁][質問]の9つのコードで構成された。

これらは、人間関係を成立させるプロセスでの、言語による意思疎通に必要な能力である。【言語的コミュニケーション】の内容の約半数は2年次の到達目標とした。これは、聴く、話す時に心がける内容である。そして、残りの半数はすべて3年次の到達目標となっており、その内容は、相手の立場に立ち、状況に応じて学生から働きかける内容を含み、相手を理解するためのコミュニケーション能力といえる。3年次は2年次に比べ、臨地実習で患者と関わる機会も多いことから高度で専門的な内容となっている。そのため、コミュニケーションの対象者に患者を加え、相手(患

者)と明記した。【言語的コミュニケーション】では、相手(患者)を想う心づかいを言葉に載せて伝えることができることを期待する。

【非言語的コミュニケーション】とは、言語以外による患者・家族と看護師によるメッセージのやりとりとし、[敬う気持ち][空間行動][相手のペース・待つこと][受容][信頼関係形成][共感][聴く姿勢][観察][身体接触]の9つのコードで構成された。【非言語的コミュニケーション】は、言葉以外のメッセージから感情・気持ちが伝達される。したがって、患者(相手)の視線・表情・距離などの手がかりを見逃さない観察力と感性が求められる。そのため、相手(患者)の状況を考え、判断する能力が必要となる。

【自己の成長・発達】は、自己の内面への気づきと人間的成長の促しこととし、[自己一致][自己中心][構え][先入観][「苦手意識」][偏見・先入観の修正][自己分析・自己洞察][自尊心][自己表現][心理的な距離][感性(感情)]の11のコードで構成された。【自己の成長・発達】の項目は、ほとんどが3年次に到達すべき内容であった。3年次の領域実習で、長い時間をかけ、患者と深くかかわり援助を通して自分自身を内省することにより、到達できると考える。看護専門職にとって、他者との関係性において、常に成長・発達することは必要不可欠なことである。

【スタッフによるコミュニケーション】とは、指導者・看護師・他職種との関わりとやりとりは[表現・会話]の、1つのコードで構成された。この項目は、看護職に必要な表現力の構成要素と共通している。患者の多様なニーズに対応し、質の高い医療を提供するためには、チーム医療は重要である。そこで、スタッフやスタッフ以外の医療者と関わり、看護者としての自分の行動や考えを伝える内

容である。したがって、すべて3年次に到達する内容である。

【ま と め】

看護職に必要なコミュニケーション力・表現力・協働力の充実に向けて、コミュニケーションWGでは、本学科の独自性とする、人間への関心を高め、人々の命と生活を支援するライフサポーターを目指し「人間力」あふれる人材の育成の骨子ともなる「看護職に必要なコミュニケーション力チェックリスト」を作成した。コミュニケーション力チェックリストは【基本的態度】【言語的コミュニケーション】【非言語的コミュニケーション】【自己の成長・発達】【スタッフに対するコミュニケーション】で構成された。コミュニケーションの土台となるものは、本来身につけておくべき、挨拶や態度などのコミュニケーションに必要な【基本的態度】である。そして、【言語的コミュニケーション】【非言語的コミュニケーション】それぞれの特徴をふまえ、技法を使用し、患者との援助関係において修得しつつ、【自己の成長・発達】を遂げることが、看護職に必要なコミュニケーションの力となる。さらに、【スタッフに対するコミュニケーション】をとりながら、医療チームの中の看護師のとるべき役割としてのコミュニケーション力を修得する。

学生は、作成したコミュニケーション力チェックリストを活用することにより、自らの学習状況を把握し、自分に必要な事項に向け主体的に努力することができる。教員は学生の能力達成に向け意識的に教授し、学生の学習過程を助けることができる。今回はチェックリストの作成の報告であり、今後このチェックリストを用いて各学年の修得状況を調査し、信頼性と妥当性の検討を行い、洗練化を図り、適切な評価が行える評価尺度を

開発する予定である。そして、その結果を基に学科内で講義内容の見直しを行い学生の能力開発のための講義内容の改善に役立て、教育に反映させたいと考える。

【引用文献・参考文献】

- 1) 国立大学法人高知大学中期計画．平成22年3月31日文部科学大臣認可．1．2010．
- 2) 氏家幸子、阿曾洋子、井上智子：基礎看護技術．第6版．医学書院．2008．
- 3) 坪井良子、松田たみ子：考える基礎看護技術Ⅰ 第3班．ヌーヴェルヒロカワ 2006．
- 4) 志自岐康子、松尾ミヨ子：基礎看護技術．第3班．メディカ出版．2011．
- 5) 松森直美、中垣和子、布施恵子：現代SPにおけるコミュニケーション・スケール活用の実際～看護学科における学生のコミュニケーション力の変化～．県立広島大学保健福祉学部誌．10(1)．75-85．2010．
- 6) 荒添美紀：看護場面における人間関係をつくるためのコミュニケーション・スキル尺度の作成．日本看護技術研究学会誌．4(1)．38-45．2004
- 7) 村方多鶴子、太田知子：精神看護学実習におけるコミュニケーション技術を通しての学生の学び - 実習終了後のレポートから - 南九州看護研究誌．5(1)．75-81．2007．
- 8) 上野玲子：コミュニケーション技術評価スケールの開発とその信頼性・妥当性の検討．日本看護学教育学会誌．14(1)．1-13．2004．
- 9) 日下知子、曾谷貴子：看護学生の対人関係能力に関する研究一看護学臨地実習前と精神看護学臨地実習修了後との比較による検討 - (第2報)．川崎医療短期大学紀要．26.1-6．2006．
- 10) 長田京子、松尾典子、古賀美紀他：看護学生の対人関係能力の育成をめざした授業

- の教育効果 . 島根医科大学紀要 . 24. 21-26 . 2001 .
- 11) 荒谷美香、務基理恵子、加藤紀代美他 : 臨地実習につながる模擬患者参加型コミュニケーション演習 . 看護展望 . 35 (4) . 4-9 . 2010 .
- 12) 大野夏代、樋之津淳子、中村恵子 : OSCE におけるコミュニケーションスキルの評価 . 看護展望 . 35 (4) . 10-15 . 2010 .
- 13) 小野寺正己、河村茂雄 : 学校における対人関係能力育成プログラム研究の動向 - 学級単位の取り組みを中心に - . カウンセリング研究 . 36 (3) . 272-281 . 2003 .
- 14) 中谷千尋 : 対人関係能力を高める学習を意識した臨地実習計画 . 看護展望 . 23 (8) . 34-42 . 1998 .
- 15) 久保田章仁、朝日雅也、水野智子他 : 本学 1、2 期生の 1 年次における自己学習能力および対人関係能力の調査分析 - 実習ドリルブック開発のための基礎調査(第 4 報) - . 埼玉県立大学紀要 . 3 . 71-76 . 2001 .
- 16) 久保田章仁、朝日雅也、水野智子他 : 本学 1 期生の自己学習能力および対人関係能力の調査分析 . 埼玉県立大学紀要 . 5 . 111-116 . 2003 .
- 17) 相川充、藤田正美 : 成人用ソーシャルスキル自己評定尺度の構成 . 東京学芸大学紀要 1 部門 . 56 . 87-93 . 2005 .
- 18) 職業観・勤労観を育む学習プログラムの枠組み . 社会人基礎力に関する研究会「中間取りまとめ」概要版 . 経済産業政策局 . 2006 .
- 19) 淘江七海子、堀美紀子、松村千鶴 : 看護学生のコミュニケーション能力育成に関する研究 - CAI 教材「言語的応答訓練」による学習効果 - . 日本看護学教育学会誌 . 14 (1) . 13-23 . 2004 .