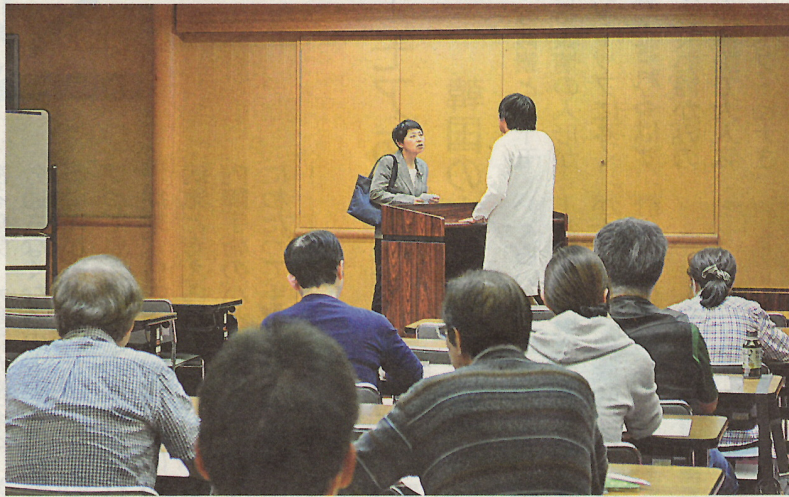


静岡医療コミュニケーション研究会



模擬患者(左奥)に対応する薬剤師。模擬患者の表情、薬剤師の言葉に注目が集まった＝10月、静岡市清水区

「患者のため」活動20年

「模擬患者」派遣

患者と医療者の相互理解を深めるため、医療者のコミュニケーション能力向上を目指して活動する市民グループ「静岡医療コミュニケーション研究会(SMC)」(静岡市葵区)が発足20年を迎えた。「模擬患者」を研修会などへ派遣し、特定の場面を想定してコミュニケーションを図る練習をする。活動を続けてこられたのは「患者のために」との強い思いからだ。

10月、同市清水区内で清水薬剤師会の研修会に

模擬患者を派遣した。50歳女性が母の薬を受け取りに薬局を訪れる場面設定は事前に周知し、女性が自身の健康相談をすることは伝えられていない。模擬患者とアドリブでやりとりする中に、日頃の対応が表れる。

ロールプレイを終えた後、模擬患者を務めた森田みづ子さん(60)は気持ちが変わったかを伝えた。「医療者の考え方と患者の感じ方のずれに気付いてもらえれば」と狙いを話す。

医療者とのずれ解消目指す

Q SMC 静岡メディカルコミュニケーションの略。医師や看護師、薬剤師のほか、介護職や事務職、主婦ら約20人で構成する。厚生省(当時)の事業として、静岡市保健所を事務局にボランティアを募って設立された。同様のグループは全国に約200あるという。

ファシリテーターを務めたSMC代表の鈴木崇代さん(64)は、「仕事が大変だと患者が言っていたのに、つらいですねなどの共感がなかった。あれば患者との距離を縮められる」とアドバイスした。他人のやりとりを見て「自分ならどうするか振り返ってほしい」と呼び掛けた。

SMCは依頼者の要望に合った設定を考え、コ

ミュニケーションの練習になるようシナリオを作り、発言や表情の演技を磨く。模擬患者は性格や家族構成、仕事内容、既往歴など細かな設定に沿って演じる難しさがある。

発足当初は医師、看護師、薬剤師を対象に模擬患者を派遣していた。20年の間に介護職や医療事務職、理学療法士など対象は広がり、死亡告知やクレーム対応の場面設定も求められるようになった。対象者や設定は毎回違うが、「患者が納得することが一番大事」と声をそろえる。インターネットの普及で情報があふれる中、「患者にとって最適な医療になるよう、双方で探すためにコミュニケーションが重要」と鈴木さんは強調した。

(文化生活部・野島純子)