

岡山プライマリ・ケア学会（平成 22 年度）

第 1 回 地域連携パス ワークショップ

報告書（通算 第 4 回）

日 時：平成 22 年 7 月 4 日（日）13：30～16：30

場 所：三光荘 アトリウムホール



主催：岡山プライマリ・ケア学会

共催：岡山県医師会プライマリ・ケア部会

平成 22 年度

第 1 回 地域連携パス ワークショップ

テーマ：患者・家族から真のニーズを引き出すコミュニケーション技術

日時：平成 22 年 7 月 4 日（日）13：30～16：30

場所：三光荘 アトリウムホール

講師：広島県立障害者療育支援センター わかば園 園長 河野政樹

- 13：30～13：40 挨拶
岡山プライマリ・ケア学会
研修委員長 宮原伸二
- 13：40～13：50 ワークショップの目的
岡山県保健福祉部健康対策課
地域連携パス岡山作業部会委員 則安俊昭
- 13：50～16：30 講演とロールプレイ
広島県立障害者療育支援センター わかば園
園長 河野政樹
- 16：30～16：40 まとめと挨拶
岡山プライマリ・ケア学会 会長 福岡英明

挨拶

岡山プライマリ・ケア学会 研修委員長 宮原伸二

岡山プライマリ・ケア学会では昨年（平成 21 年）の第 17 回学術大会を踏まえて地域連携パスづくりをしてきました。今までに地域連携パスに関する研修会を 1 回、ワークショップを 3 回行って新たなパスづくりを試みてきました。このパスを作成する目的は、利用者の QOL（生活の質・生命の質）の向上にあります。それゆえ疾患別のパスではなく、すべての疾患や状態に対応します。病院間や医師同士の医療連携パスではなく、利用者や家族の「思いや願い」を明らかにして、医療と福祉を結ぶためのパスです。つまり横のつながりを求めたパスです。作成に当たって ICF（国際生活機能分類）の理念を意識して作成します。今までのように、機能障害があ

るからリハビリテーションで能力を回復して、さらに、社会的不利を軽減するといった一方向的な流れではなく、社会参加をすることが、家やその周辺での活動を活発にする。さらに、機能を回復することもあるという双方向的な流れを取り入れることです。また、利用者や家族の「ほんね」をつかむことを大切にしています。そのためには、「ほんね」をつかむために利用者や家族との信頼関係を築くことが大切です。今回の研修会の目的はそこにあります。「信頼関係」の築き方の基本を学ぶことです。

このパスを作成することによって、医療（病院）関係者、主治医、ケアマネジャー、福祉関係者（ホームヘルパーや通所サービス関係者）との連携がスムーズになり、利用者の QOL 向上に役立ちます。医療関係者には生活情報が提供され、福祉関係者には医療情報が提供されます。ケアマネジャーは総合的な情報を得ることができます。ケアカンファレンスで活用することも可能です。退院から在宅に移る時や、在宅から入院する場合にも、生活情報や、本人、家族の「思いや願い」を関係者に適切に提供することができます。本日は広島から河野政樹先生をお迎えしての研修となります。実り多い研修会になることを期待しております。なお、地域連携パスのホームページは現在作成中ですが、パスシートと記入マニュアルは仮ホームページからダウンロードできます。ぜひ、一度開いて、事例に活用してみてください。

平成 22 年度第 1 回岡山プライマリ・ケア学会ワークショップ （岡山プライマリ・ケア学会研修会）の概要

記録：地域連携パス作業部会委員

則安俊昭（岡山県保健福祉部健康推進課）

【 目的 】

プライマリ・ケア地域連携パス岡山を用いて、患者さんやその家族の高い QOL の実現のためには、ICF に基づいて関係者が協働して現状と課題を整理し、『自分は、こういう人である』『自分は、こうありたい』『自分は、こうあるべきだ』という、自己認識、信念・価値観に沿って、参加レベルに重点をおいて最適の目標設定を行う必要があることから、これに必要なコミュニケーション技術を学ぶための研修会を実施する。

【 内容 】

言語学とゲシュタルト心理療法、家族療法、催眠療法から開発されたコミュニケーションや人の主観的な経験に関する学問である NLP（Neuro-Linguistic-Programming 神経言語プログラミング）を応用して、患者さんや家族とラポールをとり、心を開いて、コミュニケーションを行うこと、また、かける言葉のニューロロジカルレベルの違いによる感じ方の違い等について、実習を交えた体験型の学習であった。

ラポールは、常態的な信頼ではなく、瞬間、瞬間で、人の心と心がつながったり切れたりするダイナミックなものである。ラポールが架かっていると、相手への信頼感が高まり、体験が生き活きと伝わり、お互いの考えが素直に伝わる。実習では、2人ペアとなって、ラポールが

架かった状態として、相手を『10年来の親友等、大切な人』と思いこんで会話をした場合と、ラポールが架かっていない状態として、相手を『気の合わない人、自分の人生とは関係のない良い人』と思いこんで会話した場合の違いを体験した。前者の方法は、患者さん等に対応する医療・介護の現場のみならず、職場においても、より良いコミュニケーションの方法として有用であると、多くの参加者が体験した。また、ラポールを架ける技術（ラポール技法）として、「アイコンタクト」、「笑顔」、「うなずき」、「バックトラッキング」、「ミラーリング」、「ペーシング」を無意識にしていること等の説明があった。

次に、ニューロロジカルレベルの理解と体験のための実習として、2人組で、相互にスポンサーシップ（相手を認めること、相手の中に価値を見だしアイデンティティをサポートすること）のための声かけをする実習があった。多くの方が、短く簡単な言葉が心に響く体験ができたようで、「日常生活や仕事の中でも、このような声かけをしてみたい。」との感想があった。また、がんの告知の言葉で、信念・価値観、自己認識レベルでの言葉で伝えられた場合と、環境レベルでの言葉で伝えられた場合を体験し、言葉のニューロロジカルレベルによる患者の感じ方の違いを体験した。

患者さん等とのコミュニケーション、また、家庭や地域において、例えば子育て等の場面で使う言葉について、それらを適切に使いこなすことで起こせる変化・可能性などについて、豊富な事例を交えて詳細に説明され、また、実習による体験としても、学び・気づきの多いセミナーであった。

参加者の感想

岡山プライマリ・ケア学会研修会へ参加して

ケア・カウンセラー 旭東 丸田 康代

私たちは日々、家族・友人・職場・地域を含めて人間関係に囲まれて生活しており、良好な関係を意識して保つことが、いい結果をもたらす。当然のように思えるが、それを意識してどのような場面でも行えるための心がけについて、どう考え、どう対応すべきか、ということを知ることができた素晴らしい研修会であった。日頃から言葉だけでなく、その抑揚や表情・相槌など言葉以外にもコミュニケーションの場面で重要なツールであると理解していたが、意識して「思いこみ」、コミュニケーションをとる事も時には必要であることを理解することができた。

今まで『信頼関係』は作り上げ、その後は継続していくものと考えていたが、心が通い合う状態であるラポールは瞬間・瞬間に存在するものという説明はとても新鮮であった。瞬間・瞬間と考えることができればクレーム対応の場面でも相手の想いをしっかり受け止め、共感することができるのではないだろうか。普段の状況であればもっと気楽に考えてコミュニケーション

ンを取ることができそうに思える。また今回の研修の中ではお互いを承認する実習が何度も行われたが、研修が終わって帰り際に初対面の参加者同士が笑顔で挨拶できたことは、お互いを認識することがラポールを築く第一歩と実感し、それを実践できたことで、とても気分よく感じることができた。

様々な感情が入り混じる日常生活の中での実践は難しいところもあると思うが、目標とするべき姿・状態を理解・意識して少しずつできるところから努力を続けたい。

「地域連携パス岡山」研修会に参加して

岡山訪問看護ステーション看護協会 岡本としえ

人と関わる仕事をしていく上でコミュニケーションは大変重要と日々感じており、今回のテーマに興味を持ち研修に参加しました。

脳の仕組みとして、人間は全体を見ようとして足りないところに興味を持ち補おうとする。物事を自分の経験に基づいて感じ捉えようとする。他者と自分の体験は異なり、感じ方も違う、そこに共感もあるが、感じ方の受け止め方の相違が生じるということ学びました。そのことを承知した上でコミュニケーションをはかることが大切だと思いました。

ラポールの実習において、相手を嫌と思いこんで話を聴くと、他の事を考えてしまったりと集中できなかった。反対に相手に同じ対応をされると、話しづらく、相手に伝えることに向いていた意識が「このまま話していいの？どうしよう」と自分に向い問いかけ始めていた。実習で演技だとわかっているにもかかわらずこのような状態になった。相手が快・不快を感じ、心を開くのも閉ざすのも自分の気持ちのありようで変わるということを実感することができました。ラポールは瞬間瞬間の作用であり、その瞬間を大切に今後コミュニケーションに活かしていきたいと思いました。

相手の価値を認め関わるスポンサーシップについては理解ができましたが、ニューロロジカルレベルの各レベルについての理解が及ばなかったと感じています。事例・実習を重ねて深めていきたいと思っています。

理論に基づいた切り口で日頃の関わりを振り返ることができ、自分を見直す良い機会となりました。今回の研修では時間も限られ、NPL活用のさわり、基本の部分に触れる段階にとどまったと思います。今後、NPLの基本前提の意味が真に理解でき、それに基づいた行動ができるようになっていけると良い。また、今回のテーマである、患者・家族から真のニーズを引き出すコミュニケーション技術が学べ、実践できるようになると良いと思います。参加側も長時間の研修参加が難しい状況も考えられるので、半日ずつの研修も仕方ないかと思う。学んだことを実践しながら忘れないうちにステップアップの機会があればと思います。他職種の新しい情報や考えを学ぶ場の提供としても今後の研修を期待しています。

研修会に参加して

IF（保健師）

今回の研修会では、普段無意識に行っているコミュニケーションを意識して取り組むことで技術として活かせることを再確認した。また、人それぞれの感じ方や捉え方を知ること、これまで抱いていなかった新たな視点に気付くことができ、これまでの保健活動を相手の立場に立って振り返ることができた。

スポンサーシップの実習では、自身も他者も承認する言葉かけがこんなにも安心感をもたらすとは考えてもいなかった。相手を認め、それを伝えることがいかに必要であるか体験から学ぶことができた。

相手のニーズを的確に把握し、支援につなげていく為には、詳細に情報収集することが必要であるが、その中で、ニューロロジカルレベルにそって、問いかけを行うことで、より相手に添い、またはリードできることを知り、支援の糸口も対応方法も広がっていくことを学んだ。

これからの面接場面等では相手の立場にたって、変化を確認しながら対応できるように思う。今回学んだコミュニケーション技術をぜひ意識して日頃の保健活動に活かしていきたい。

「こころ、つないで…」

KM（保健師）

数分前まで私は初対面の人の隣で軽く緊張していた。それが今では共に学びを共有し、仲間として話をしている。それはワーク「ラポール」の効果だ。恋人達の言葉づかい、なかよし達の服装、仲間達で作り出す空気感。ラポールは日常の中でも見つけることが出来る。しかし、これを学び、技術として使っていくことにはさらに深い意味がある。

私は保健師として人と接することを常としている。ラポールがかかっている状態での人との関わりはとても温かく、そして楽しい。不思議と自分のモチベーションも上がる。研修でラポールを学び、実習した時、私は会場の人々とのつながりを感じた。そして、「人と関わっていく人、一人ひとりが、自分も人も大切にしていけるようになれば世界が変わる可能性がある」そんなことを考えた。

NLPはとても奥が深い学問だと聞く。私は共に学び、変化を起こしていく仲間の輪が広がっていくことを願っている。そして、私はこれからも河野先生のもとで学びを深めていきたいと思う。

今回は貴重な学びの機会を与えてくださって、ありがとうございました。



まとめと挨拶

岡山プライマリ・ケア学会 会長 福岡英明

本日は日曜日という大事な日にも関わらず、熱心にご参加いただき主催者としてお礼を申し上げます。河野先生のすばらしいコミュニケーション術でWSの3時間があったという間に過ぎました。参加された方々はそれぞれ感じ方が違うかもしれませんが、忘れられない体験になったと思います。私も教えていただいたラポールを居酒屋で使ってサービスを期待したいと思います。

又、スポンサーシップについての深い想いは、今まで世話になってきた妻にこれからの人生心がけて行きたいと思いました。河野先生これからもご指導を賜りたいと思います。ありがとうございました。そして、精力的に研修会を企画・実行いただいている研修委員長の宮原先生、河野先生をご紹介いただいた則安先生、事務方でご協力いただいた県医師会事務局の方達、本日は有難うございました。これで第1回WSを終了させていただきます。

「地域連携パス岡山」研修会（WS）アンケート集計

（2010年7月4日実施）

研修会テーマ：「患者・家族から真のニーズを引き出すコミュニケーション技術」

日時・場所：2010年7月4日（日）13：30～16：30 三光荘 アトリウムホール

講師：広島県立障害者療育センターわかば園 園長 河野政樹

研修方法：講演とワークショップ

参加者数：26人 回収数23、回収率88,5%

1 本日の研修会の内容全般について、ご満足いただけましたか（4択）

満足 20（86,9%）、やや満足 3（13,0%）、やや不満足 0、不満足 0

2 この研修会に参加して、どのような点が良かったですか（複数回答可）

役立つ情報が得られた 16（70,0%）

日頃の活動に役立った 16（70,0%）

スキルアップにつながった 11（47,8%）

他の参加者との交流・情報交換が図られた 7（30,4%）

抱えていた問題・不安の解消につながった 3（13,0%）

その他、良かった点を具体的に教えてください。→ 3の下にまとめた。（書かれた通り）

3 今後、このような研修会を実施する際には、参加したいと思いますか（4択）

ぜひ参加したい 20（86,9%）

どちらかといえば参加したい 3（13,0%）

あまり参加したくない 0

参加したくない 0

2の具体的な内容

- 人の脳のしくみや人の理解が深まった。
- 普段何気なく行っている行動がひとつひとつをもっと大事に心を込めて行う事の重要性に気付かされました。ありがとうございました。
- ラポール技法など以前勉強していても、なかなか日頃の実践につなげることができないので、本日のロールプレイであらためて体験し、今後に生かしていきたいと思います。子どもとのかかわりの中でスポンサーシップをしっかりとつかえるよう努力していきたいと思っています。
- コミュニケーションの原点に立ち返れてように思います。ラポール技法でいつもラポールをかけあう関係をとっていきたいと思います。患者さん、職場、家族誰とも。
- 心髄を揺さぶられる研修でした。ありがとうございました。
- 普段、患者さん、家族、周りの方との関わりを見直しました。
- ラポールの重要性は理解できた。しかし、生活を見る視点が欠如しそうな不安。