

遠隔看護コミュニケーションスキルのチェックリスト開発

Proposed Checklist on Tele-nursing Communication skills

小林菜穂子*,*** 西山ゆかり* 井内伸栄** 都竹茂樹*** 平岡齊士***
Nahoko Kobayashi* Yukari Nishiyama* Nobue Iuchi **
Shigeki Tsuzuku*** Naoshi Hiraoka***

*聖泉大学 **大阪信愛学院大学 ***熊本大学大学院教授システム学専攻
*Seisen University **Osaka Shin-Ai Gakuin University
*** Graduate School of Instructional Systems, Kumamoto University

＜あらまし＞ 遠隔医療が推進される中、情報通信技術（ICT）の力を取り入れた持続的なケアが重要視され、遠隔看護へのニーズが高まっている。遠隔看護では、通信機器を介したコミュニケーションをとるため、コミュニケーションスキルを活用し、対象者と信頼関係を築くことが重要になる。そこで本稿では、看護学生の遠隔看護コミュニケーションスキルの向上に資するチェックリストを開発し、6つの観点から成るチェックリストを提案する。

＜キーワード＞ 遠隔看護、遠隔看護コミュニケーションスキル、チェックリスト

1. はじめに

2020年にオンライン診療の対象疾患が拡大し、遠隔看護へのニーズが高まっている。亀井らは、テレナーシングとして「離れた場所にいる対象者に対し、遠隔コミュニケーション技術を用いて看護を提供すること」であると定義し、在宅療養をする慢性疾患患者の療養の質の向上をはかることを目的としたテレナーシングを推進させている（聖路加国際看護大学亀井智子科研テレナーシング SIG 2012）。

本稿では、看護基礎教育から遠隔看護におけるコミュニケーションスキルを高める方法の一つとして、看護学生を対象とした遠隔看護コミュニケーションスキルのチェックリストを提案する。

2. 遠隔コミュニケーションの課題点

対面コミュニケーションでは五感すべてでの情報伝達が可能であるが、遠隔コミュニケーションにおいては、特に非言語情報の伝達が困難になり、意図を正しく伝えられない、メッセージのやり取りを始めるタイミングや終了するタイミングをつかめない等の問題がある（伊藤 2019）。また、テレワークに関する報告では、相手の表情やしぐさなどが分かりにくい、参加者がどう反応しているかが分かりにくい等があげられている（岡田 2020）。このように遠隔コミュニケーションでは、情報伝達が困難となり、

相手の反応も捉えにくくなる為、対面時のコミュニケーション以上に相手の反応を捉え、双方向にコミュニケーションをとる能力が重要となる。

3. 遠隔看護コミュニケーションスキルのためのチェックリストの開発

3.1. 遠隔看護コミュニケーションスキル

本研究では「遠隔看護コミュニケーションスキル」を遠隔でのコミュニケーションの技能を指す用語として定義する。

この遠隔看護コミュニケーションスキルのチェックリスト作成は、看護コミュニケーションスキルに関する実践課題と日本在宅ケア学会（2021）が示す12個の遠隔コミュニケーション技法をもとに行うことにした。これまでの実践では、特にモニター画面では身振りが小さく傾きが分からない、どこに共感しているのか分からないや、緊張のため早口になる、一問一答になりやすい傾向がみられ、言語的・非言語的コミュニケーションの最も基本となるスキルが課題となっている。

3.2. チェックリストの構造

当初は臨地実習用に作成したループリック形式となるコミュニケーションスキルの評価表を用いた作成を試みた。しかし、チェック項目を細分化し、実践している・していないの2択の方が評価しやすいことから、チェックリスト形式を用いることにした。

チェックリストの観点は、機器の準備、関係構築のための準備、分かりやすく伝えるスキル、共感・傾聴のスキル、適切に質問するスキル、通信不良時の備えの6つとし、チェックリストの項目は26項目で構成した。実践課題となっている言語的・非言語的コミュニケーションに関するスキルについては、分かりやすく伝えるスキル、共感・傾聴のスキル、適切に質問するスキルに分けて構成を行った。

チェックリストの草案後は、研究メンバーや他分野の方に意見をもらい修正を重ね、最終的にチェックリストのためのチェックリスト（平岡 2018）を用いて修正版を作成した（表1）。

表1 遠隔看護コミュニケーションスキルのチェックリスト

必要な観点・目標	チェック項目
1. 機器の準備 音声確認や、画面の明るさを確認できる。	1-1 自分の声の大きさ、音量を確認する。
	1-2 画面の明るさを確認する。
2. 関係構築のための準備 関係構築のための身だしなみを整え、挨拶や利用者の確認が行える。	2-1 前髪は目にかかっていない。
	2-2 長い場合はまとめている。
	2-3 化粧は、ナチュラルな薄化粧である。
	2-4 しわやよごれのない清潔感のある服装である。
	2-5 華やかなアクセサリーをしていない。
	2-6 挨拶：自己紹介と利用者の確認をする。
3. 分かりやすく伝えるスキル オンラインであることを意識し、分かりやすく、会話の衝突をさけながら、伝えられる。	3-1 ゆっくりとしたスピードで話をする。
	3-2 はっきりとした口調で話をする。
	3-3 声の大きさとトーンに注意して（低め）話をする。
	3-4 分かりやすい言葉で話をする。
	3-5 相手の話が終わってから、順番に話をする。
4. 共感・傾聴のスキル オンライン上のコミュニケーションにおいて、相手の話を受け止め、聴くことができる。	4-1 目線を合わせながら相手の表情を観察し、話を遮らず最後まで聴く。
	4-2 相手の話に合わせ、相槌を大きく打ちながら聴く。
	4-3 相手の表情や声のトーンから感情を察し、看護者の表情（非言語的）もその感情に合わせて聴く。
	4-4 対象者の価値観・習慣を否定せず、話を受け止めている。
	4-5 コミュニケーション内容の中心を要約し、相手の伝えたい内容を確認する。
	4-6 会話の内容から、努力を認めた言葉かけ（承認）を行なう。
5. 適切に質問するスキル オンライン上のコミュニケーションにおいて適切な質問ができる。	5-1 質問や説明時は、状況にあわせてジェスチャーや身振り（非言語的）を活用する。
	5-2 クローズドクエスチョンを用いて、相手が、YES、NOで答えやすい質問をする。
	5-3 オープンクエスチョンを用いて、相手が自由に話せる質問をし、詳しい状況を把握する。
	5-4 相手が言いたいことを伝えるよう適切なタイミングで確認する。
	5-5 状況に応じて、スクールなどで伝え方を決めておく方法を活用し、互いに伝えやすい質問をする。
6. 通信不良時の備え 通信不良に備えることができる。	6-1 通信不良時は、焦らず、「はい、いいえ」や「〇、×」でサインなど、チャタチャーで対応する。
	6-2 文字が書ける対象者には、紙に書いてもらうや、電話回線で話をしてもらうなどに対応する。

3.3. 運用方法について

このチェックリストは、現在開発中の「看護基礎教育における遠隔看護に必要なコミ

ュニケーションスキルの獲得を目指した学習プログラム」受講時に、他者や自己のスキルをチェックするためのものである。上記の学習プログラムにおいて、360度VR動画の視聴と学習者が実際に会話を行うオンライン面談時の2か所でチェックリストの利用を検討している。

4. おわりに

本稿では、遠隔看護コミュニケーションスキルのためのチェックリストの提案を行った。今後は形成的評価等により、チェックリストの改良を図り、看護学生へのトライアル調査を行い、学習プログラムと合わせて試用運用を目指していく。

謝辞

本研究は、文科省科研費(基盤研究 C：課題番号 21K10676)の助成を受けたものである。

参考文献

- 平岡 齊士 (2018) チェックリストでチェックできるかをチェックリストでチェックしよう. 日本教育工学会 第34回全国大会, pp.321-322
- 一般社団法人日本在宅ケア学会 (2021) テレナーシングガイドライン. 株式会社照林社, pp.21-22
- 伊藤 淳子 (2019) 視覚メディアを用いた対話の場のデザインによるコミュニケーション支援に関する研究. 大阪大学大学院工学研究科電気電子情報工学専攻, https://ir.library.osaka-u.ac.jp/repo/ouka/all/72402/30398_Dissertation.pdf (参照日 2022.06.20)
- 岡田 昌毅 (2020) テレワークによる社内コミュニケーションの変化に関する調査結果(速報). 国立大学法人筑波大学働く人への心理支援開発研究センター, <https://www.human.tsukuba.ac.jp/counseling/w/wp-content/uploads/2020/10/surveyresult20201002.pdf> (参照日 2022.06.25)
- 聖路加国際大学亀井智子科研テレナーシング SIG (2012) エビデンスにもとづくテレナーシング実践ガイドライン 2012-2013 第2版 <https://gerontological-nursing.net/wp-content/uploads/2020/04/> (参照日 2021.09.27)