

報告

九州大学医療経営管理学専攻における医療コミュニケーション教育 について

九州大学大学院医学研究院 萩原明人

1. はじめに

近年の医療構造の変化に伴い、政策、経営、管理、コミュニケーション等の視点から医療を総合的、横断的に理解したうえで、問題を発見し、その解決にあたる医療専門家が求められている。

2. 本専攻の構成

九州大学医療経営管理学専攻の目的は、現実に存在する医療問題を解決するため、目的を明確にし、具体的に対策を組み立て、結果を評価し改善するシステムの構築が出来る人材を育成することである。本専攻は医療政策学、医療経営学、医療管理学、および、医療コミュニケーション学の4分野から構成されている。

3. 医療コミュニケーション教育について

九州大学医療経営管理学専攻の医療コミュニケーション学分野は医療現場における、医療者－患者コミュニケーション、患者コンプライアンス、患者満足度、医事紛争、医療従事者のストレスマネジメント等、医療の質と関連する問題の教育研究を実践する。具体的には、医療現場における、医療者－患者コミュニケーション、患者コンプライアンス、患者満足度、医事紛争、医療従事者のストレスマネジメント等、医療の質に関連する問題の教育と研究に重点を置いている。具体的な医療コミュニケーション領域の科目として、「医療コミュニケーション学 I」「医療コミュニケーション学 II」「ケアコミュニケーション論」「インフォームドコンセント」が開講されている。各科目の具体的な内容は以下の通りである。

医療コミュニケーション学 I

1. 医療コミュニケーションモデルと阻害要因
2. 医療者・患者コミュニケーションと医事紛争, 治療効果
3. 医師－患者コミュニケーションと医事紛争に関する文献を読む

課題文献

- Obstetricians ‘ Prior Malpractice Experience and Patients ’ Satisfaction With Care, JAMA 1994; 272:1583-1587.
- Physician-Patient Communication: The Relationship With Malpractice Claims Among Primary Care Physicians and Surgeons, JAMA 1997; 277:553-559.

- Risk Management: Extreme Honesty May Be the Best Policy, *Annals of Internal Medicine* 1999; 131:963-967.
- 4. 医療コミュニケーションに関する研究紹介
- 5. わが国の医療機関の標榜科に関する問題
 - －医療者の医療機関広告に対する意識
- 6. 医療機関の業績評価書の効果
 - －病院評価レポートの効果
- 7. 自殺報道と誘発自殺
 - －自殺とマスメディアの関連
 - －わが国における群発自殺と報道の影響

医療コミュニケーション学 II

1. 臨床コミュニケーション概説
2. ライフサイクルにおける発達課題, 病理, 対応
 - －乳児期, 幼児期, 遊戯期, 学童期, 青年期, 前成人期, 成人期, 老年期の各ステージの特徴の理解
3. 病気に対する患者の反応とスタッフの対応
4. 治療関係の構築と患者の人生 QOL

ケアコミュニケーション学

1. 医療者－患者, 医療者間, 医療者－社会におけるコミュニケーション
2. チーム医療におけるコミュニケーション
3. 情報の共有化
4. ケアコミュニケーションの臨床
 - －病気に対する患者の反応とスタッフの対応
 - －患者の多角的メッセージの理解
 - －治療関係の構築

4. 医療コミュニケーション教育の今後の課題

本学会での発表に先立ち、受講生に医療コミュニケーション教育に関するアンケート調査を行ったところ、以下のような回答を得た。医療コミュニケーションに関する知識は患者理解、クレーム対応だけでなく、スタッフ間の理解を深めるうえで役に立っていた。有益だった内容として、コミュニケーションを客観的に捉える視点の獲得につながる、コミュニケーションに関する研究(定量的な評価方法、コミュニケーションの影響を受ける要因等)の紹介が有益と評価された。また、現場ですぐに実践できるコミュニケーション技法に対する満足度が高かった。

今後の課題として、就業しながら通学する学生が多いこともあり、すぐに現場で実践・応用できる技術の習得を望んでいた。また、医療を取り巻く環境が目まぐるしく変化する中で、より新しい情報を得ることに関心を持っていた。この領域のカリキュラムの充実が今後の課題である。