

## 薬剤師のコミュニケーションスキル測定のための尺度の開発

学生が患者と応対する場合、事前にどのようなスキルが必要であるのか、あるいは、実習後にどのようなスキルが修得できたかについて評価する方法は確立されていません。本研究では、薬剤師におけるコミュニケーションスキルを測定あるいは評価するための測定尺度を開発しました。

コミュニケーションスキル測定尺度の 38 項目に対して主因子分析にて因子分析を行いました(表 1)。第 1 因子は、12 項目で構成されており、「患者が納得するまで何度も説明する」、「患者に不適切な行動をした場合に、すぐあやまる」、「患者の喜びをともに感じあう」、「患者の人生観を大切にする」、「患者の話によく耳をかたむける」、「患者にはいつも同じ態度で接する」、「患者と同じ目線で話をする」、「患者が話しやすい雰囲気をつくる」に関する内容の項目が高い負荷量を示したことから、「患者尊重応対スキル」因子と命名しました。第 2 因子は、7 項目で構成されており、「患者に対する指導方針は、スムーズに決める」、「患者の話聞き問題点をみつけることができる」、「いくつかの問題をかかえているときに、どれが重要かすぐに判断する」に関する内容の項目が高い負荷量を示したことから、「問題発見と解決スキル」因子と命名しました。第 3 因子は、6 項目で構成されており、「患者との会話のきっかけをつくる」、「患者には、表情豊かに接する」、「患者と話しているときに、そつと身体に手を添える」などの項目が高い負荷量を示したことから、「積極的接近スキル」因子と命名しました。第 4 因子は、6 項目で構成されており、「職場の人たちから無視されても、適切に応対する」、「職場の人たちが自分とはちがった考えを持っていても、適切に応対する」、「職場の人たちとの間でトラブルが起きても、適切に処理する」などの項目が高い負荷量を示したことから「感情処理スキル」因子と命名しました。

表 1 最終的な因子パターンと因子間相関行列

項目内容	因子1	因子2	因子3	因子4	
問22 患者が納得するまで何度も説明する.	0.758	-0.140	0.072	0.009	
問 7 患者に不適切な行動をした場合に、すぐにあやまる.	0.722	0.135	-0.268	-0.046	
問14 患者の喜びをともに感じあう.	0.698	-0.128	0.186	-0.016	
問27 患者からの要望に対して、適切に対応する.	0.664	0.276	-0.183	0.001	
問23 患者の人生観を大切にする.	0.655	-0.093	0.232	-0.076	
問 1 患者の話によく耳をかたむける.	0.633	-0.100	0.043	0.065	
問 9 患者にはいつも同じ態度で接する.	0.627	-0.025	-0.087	0.044	
問 4 患者と同じ目線で話をする.	0.581	0.091	0.060	-0.075	
問12 高い声で話さない.	0.550	-0.095	-0.101	0.169	
問26 患者に服薬の必要性について、適切に説明する.	0.466	0.365	0.019	-0.100	
問24 患者が話しやすい雰囲気をつくる.	0.463	0.015	0.332	0.094	
問 5 ゆっくりとわかりやすい言葉で話す.	0.451	0.082	0.181	-0.049	
問33 患者に対する指導方針は、スムーズに決める.	-0.189	0.876	0.064	0.001	
問30 患者の話聞き問題点をみつけることができる.	0.051	0.707	0.090	-0.086	
問32 いくつかの問題をかかえているときに、どれが重要かすぐに判断する.	-0.049	0.640	0.019	0.135	
問31 薬剤管理指導業務において、適切な目標を立てる.	-0.061	0.510	0.184	0.061	
問28 患者に伝えなければならないことは、はっきりと伝える.	0.421	0.497	-0.200	0.029	
問 8 患者に対して、自分の考えをうまく説明する.	0.078	0.490	0.166	0.028	
問25 患者が話したことを要約して話す.	0.130	0.434	0.195	-0.001	
問37 患者との会話のきっかけをつくる.	0.103	-0.028	0.729	0.047	
問36 患者には、表情豊かに接する.	0.179	-0.084	0.683	-0.020	
問 3 患者と話していて、あまり会話が途切れない.	-0.009	0.304	0.545	-0.082	
問 6 初対面の患者に、自己紹介をきちんとする.	-0.085	0.042	0.542	0.064	
問38 患者と話しているときに、そっと身体に手を添える.	-0.252	0.138	0.532	0.004	
問35 患者に積極的に声をかける.	0.120	0.122	0.494	0.047	
問19 職場の人たちから無視されても、適切に対応する.	-0.093	-0.074	0.038	0.903	
問20 職場の人たちが自分とはちがった考えを持っていても、適切に対応する.	0.248	-0.040	-0.087	0.626	
問16 職場の人たちとの間でトラブルが起きても、適切に処理する.	0.027	0.023	0.107	0.584	
問17 少しくらい失敗しても、気持ちを切り替える.	-0.157	0.268	0.071	0.517	
問18 患者から苦情をいわれても、落ち着いて対応する.	0.133	0.279	-0.033	0.445	
問15 自分の気持ちをうまく押さえることができる.	0.339	0.006	-0.043	0.423	
因子名	因子相関行列				
患者尊重対応スキル	因子1	-	0.624	0.618	0.579
問題発見と解決スキル	因子2	0.624	-	0.585	0.575
積極的接近スキル	因子3	0.618	0.585	-	0.412
感情処理スキル	因子4	0.579	0.575	0.412	-

高い信頼性、妥当性を有し、31項目から構成される「薬剤師におけるコミュニケーションスキル測定尺度（Teramachi's Pharmacist Communication Skill Scale : TePSS-31）」を開発しました。TePSS-31は、薬剤師のコミュニケーションスキルトレーニング研修会において受講前および受講後に測定することにより、その研修会の評価、個人のスキル到達度評価などに活用することが可能です。また、6年制薬学教育における長期実務実習において、実習前および実習終了後、薬局および病院実習における比較、個人のスキル到達度の評価などに活用することが可能となり、コミュニケーションスキルの評価方法の1つとして位置づけられると考えます。

#### 【発表論文】

寺町ひとみ, 駒田奈月, 谷沢克弥, 葛谷有美, 土屋照雄, 薬剤師のコミュニケーションスキル測定のための尺度の開発, YAKUGAKU ZASSHI, 131, 587-595, 2011.