

日本赤十字九州国際看護大学/Japanese Red
Cross Kyushu International College of
Nursing

コミュニケーションスキルの習得を目指した教育

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 公開日: 2021-11-24 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 石飛, マリコ, 焼山, 和憲 メールアドレス: 所属:
URL	https://jrckicn.repo.nii.ac.jp/records/808

コミュニケーションスキルの習得を目指した教育

福岡大学 医学部 看護学科 社会看護学領域

助教 石飛マリコ



福岡県立大学大学院看護学研究科修士課程修了。一般科病院および単科精神科病院で約10年の臨床現場を経験し、福岡県立大学非常勤助手を経て、福岡大学医学部看護学科社会看護学領域精神看護学助教となり、現在に至る。現在、地域で生活する精神障がい者と家族のケアに関する研究に取り組んでいる。

教授 焼山和憲



福岡大学大学院医学研究科看護学専攻（地域・精神健康支援）、西南女学院大学保健福祉学部看護学科准教授を経て、九州産業大学経済学部大学院博士後期課程（専攻：計量経済学）満期退学。現在は、福岡大学医学部看護学科社会看護学領域精神看護学教授。専攻：統計学（経済学）（九州産業大学）
担当科目：精神看護学
タイトル：コミュニケーションスキルの習得を目指した教育方法

未来を支える看護

当学科の教育理念、教育目標は次のとおりである。

●教育理念

生命の尊厳に基づいた、心豊かで総合的な人間教育を基盤として、創造的で国際的・学際的視野に立った論理的・倫理的な看護実践能力を育成し、看護学の発展および地域・国際社会に貢献する。

●教育目標

ヒューマンヘルスケアを目指した高度な専門看護教育

- 1) 人間性を養う
- 2) 柔軟な思考力を養う
- 3) 科学的探究の態度を養う
- 4) 協働・連携の能力を養う

資料1 対話法 練習課題

初心者のための技法¹⁾

昔話で、「うなずき→繰り返し→確認」を練習する。

話し手は、昔ばなし「桃太郎」を、聴き手に語りかけるようにゆっくり話してください。

聴き手は「桃太郎」の話を聴きながら、適宜うなずいたり、言葉を繰り返したりしながら、内容を確認してください。聴き手が、話の内容について繰り返したり、確認したりした時は、話をすることを止めるなど、話の流れを調整して続けてください。

むかし むかし あるところに

おじいさんと おばあさんが いました。

おじいさんは 山へ しばかりに

おばあさんは 川へ 洗濯にいきました。

5) 学際的能力を養う

6) 国際的視野を養う

●カリキュラムの特色

福岡大学は、80年の歴史と伝統を有する西日本屈指の総合大学である。教育課程の組み合わせは、「共通教育科目」「専門基礎科目」「専門教育科目」から成り、1・2年次では主に共通教育科目と専門基礎科目を学び、3,4年次と学年が進行するに従って専門教育科目が増え、看護師、保健師、養護教諭などの資格要件に必要な専門性の高い教育内容となる。

コミュニケーションスキル向上の教育の流れと用いる教材

講義の中で行う演習は次のとおりである。

1) DVD「ケアリングにおけるコミュニケーションを科学する」の視聴 約40分

学生によるコミュニケーションの実際を視聴し、お手本を学ぶ。

2) 昔話「桃太郎」や「鶴の恩返し」より、うなずき・繰り返し・確認の技法獲得の演習（資料1）を行う。

3) コミュニケーション振り返りシート（資料2）

学生が話し手・聴き手・観察者の役割を担い、基本的に3人一組で演習を行う。

4) SST

5) エゴグラム

自己理解・他者理解・人間関係をよくする

1. 基本的なコミュニケーション技法のチェック項目： 観察者が聴き手を観察し、記載する。					学籍番号： 氏名（聴き手）： 観察者氏名：
	内容	よくできた	ふつう	改善した方が良い	コメント
1	面接の環境を整える				
2	うなずき				
3	あいづち				
4	繰り返し（リピート）				
5	言い換え				
コミュニケーション 非言語的	身体の動き				
	身体上の特徴				
	接触				
	パラ言語				
	距離と空間				
	衣服や装飾品				
	環境 時間				
2. 演習を通しての学びと感想：聴き手本人が記載する。					

ためのグループワーク²⁾。

テーマは「なりたい自分を見つけよう」

6) 応答技法の再構成

ここでは、患者とのコミュニケーション場面で気になる場面を想起（会話場面のプロセスレコード化）し、振り返り考察する。それにより、学生の抱いたジレンマを明らかにし、看護的な対人関係を発展させる。

7) 流れ星

教員が口頭で伝えた文章を白紙に描いてもらい、TWO WAY コミュニケーションの重要性を学ぶ²⁾。

8) アサーティブコミュニケーション事例

事例を用いて、アサーティブコミュニケーションの練習を行う。自己主張ができないと自信がない学生へ、精神的健康の向上も含めた演習を行う。

コミュニケーションスキル 向上の教育

●大学入学後の初期段階における、 コミュニケーションスキルを高める教育

コミュニケーションとは、人間対人間の関係を確立できるようにし、そのことによって看護の目的を実現させるプロセスである³⁾。

学生は日常でコミュニケーションを行っているが、自分のコミュニケーションの傾向を自覚していることは少ない。聴き手の言語的・非言語的表現が話し手にどのような影響を与えるかを実際に体験することで、自己のコミュニケーションの傾向を振り返り、今後のコミュニケーションスキルの課題を見いだすことにつながる。

当学科は、2年次の後期に基礎看護学実習 I・II とヘルスプロモーション実習があり、3年次後期に集中して各専門領域実習が行われる。その際に、学生はコミュニケーションに悩み、自分のコミュニケーション能力のなさに自信を失うこともある。一方、大学入学後の1年次生は、新たな友人関係や学業、実習への不安を抱えている。そこで、2012年度の入学後初期段階からコミュニケーションスキルの向上を目指した教育に取り組み、その効果を検討した。

また、2014年度は図1に示すように、講義の中でコミュニケーションとは何かなど基本的なコミュニケーションのスキルを理解し、さらに机上で理解したコミュニケーションスキルの要素の重要性をさまざまな演習を通して体験する。最後に、講義・演習を統括

図1 コミュニケーションスキルを高める教育プロセス

講義・演習を通して、自己のコミュニケーションスキルを振り返り、今後の課題を見つける。

体験を通して、コミュニケーションスキルの要素の重要性を学ぶ。

基本的なコミュニケーションスキルを理解する。

コミュニケーションとは？

して学生同士でコミュニケーションスキルを活用し、今後の課題を検討するという教育のプロセスを実施した。

本稿では、2012年度、2014年度に行ったコミュニケーションスキルを高める教育方法の検討⁵⁾について紹介する。

●2012年度のコミュニケーションスキルを高める教育方法⁴⁾

●対象者：看護系大学に在籍している1年次生

1年次生の人間関係論の演習の中で、第1セッション【コミュニケーションの基本フォームの獲得】、第2セッション【確認の技法の獲得】および第3セッション【コミュニケーションスキルの獲得】の演習を行った者が対象である。

●演習方法の具体的な内容

第1セッション

【コミュニケーションの基本フォームの獲得】

基本的なコミュニケーションスキルの獲得を目的に、3、4人のメンバーで話し手と聴き手、および観察者を構成し、話し手が「昔話」をゆっくり話し、聴き手が聞いた話の内容を繰り返す、確認する方法を行う。

用いた教材は、先述したDVDと昔話である。まずDVDを視聴し、うなずきや繰り返しの基本的なコミュニケーションスキルを理解する。その後、昔話を利用して、うなずきや繰り返しの実践を行う。「昔話」を用いた理由は、一文が短い文章で構成されており、主語と述語が明確であり、かつ分かりやすい語彙で表現されているからである⁴⁾。ここでは、句点の部分で、うなずきや繰り返し、確

認のタイミングをつかむことができる。

第2セッション【確認の技法の獲得】

確認の技法の獲得を目的に、メンバーをシャッフルして、話し手が聴き手に対し、1週間から1カ月の間にあった「楽しかった、うれしかった、つらかった出来事」など、その人の感情が分かる内容の話をして2分程度で話す。聴き手はその話の中の「言ったこと」「言いたいこと」の内容を確認する方法を行う。

第3セッション

【コミュニケーションスキルの獲得】

コミュニケーションスキルの獲得のまとめとして、聴き手がSST (Social Skills Training : 社会生活技能訓練) の基本訓練モデルの演習を通して、話し手が言ったことを確認する方法を行う。

SSTは、学生6～7人程度を1グループとして、16グループ構成した。2つの教室に8グループずつ分かれ、4グループが実践している場面をほかの4グループが見学し、次の週に実施グループが入れ替わるという方法で行った。

実際に学生が行う前に、教員2人と大学院生1人、学生4人でお手本を見せた。アイスブレイキングから実施し、教員がリーダーを担い、コ・リーダーは学生、テーマを出す人を大学院生とした。また、SSTの基本とルールを紙で示し、学生に説明した。

学生が行う際は、学生自身が練習したいと思っていることをテーマにした。テーマの内容は、「初対面の人との会話がうまくいきたい」や「親に相談したいことをうまく運ぶようにしたい」などがあった。SSTの進行に当たっては、発言者が発言したことに対して拍手をするなど、肯定的な反応をとることを心がけるよう説明した。

●調査

演習による日常でのコミュニケーション行動の変化を把握することで、コミュニケーションスキルの向上・獲得を検証するために、

表1 看護師の援助的役割

- 患者の言動の背景にある意味をくみ取る
- その人の生活背景を理解する
- 患者の自立性を見失わない
 - ・患者の持っている意思、心の強さの力を信じる
 - ・患者の生きる力を強める支援をする

表2 事例：看護における援助的人間関係

〈患者という役割について考えよう!!〉

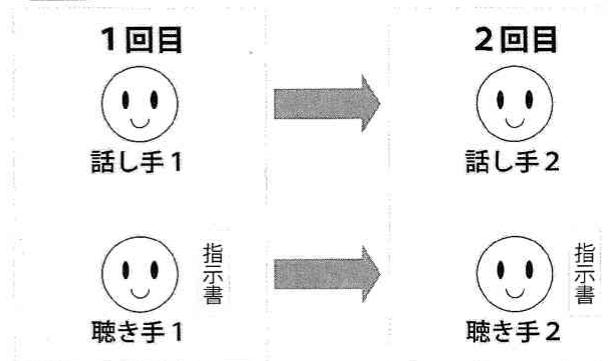
Aさん、男性、36歳。妻、1歳と5歳の子どもの4人暮らし。転勤の辞令があり、家族と共に東京から福岡に引っ越してきた。1カ月ほど経過した時期から、不眠・食欲低下が生じ、次第に会社を休むようになった。死にたい気持ちも出てきたため、病院を受診した。うつ病と診断され、精神科病棟に入院した。

図2 コミュニケーションの構成要素



大森武子, 大下静香, 矢口みどり: 仲間とみがかく看護のコミュニケーション・センス, P.37, 医歯薬出版, 2010.

図3 コミュニケーション演習Iの概略



調査を行った。調査表は、廣瀬ら⁵⁾が作成し、妥当性が検証されている「基本的コミュニケーション尺度」を用いた。

アンケート調査は、講義および演習におけるコミュニケーションスキルを高める学習の効果を検証するもので、演習開始前と終了後の計2回、同様の調査を実施した。結果の詳細は後で詳しく述べる。

●2014年度のコミュニケーションスキルを高める教育方法

2014年度では、4つの内容で講義・演習を行った。次に、その内容を紹介する。

1. 社会的相互作用:相手の言動の

背後にある意味や生活背景を考える

社会的相互作用の単位では、社会的相互作用の意味を説明し、オープン・クエスチョンやクローズド・クエスチョン、聴き手の聴く姿勢、そして看護における援助的人間関係(表1)を考えるため、事例(表2)を用いて患者の言動の背景にある意味や生活背景を考えることや、患者の力を信じることの重要性を伝える。

2. コミュニケーション:コミュニケーションの構成要素(図2)

コミュニケーションの単位では、コミュニ

ケーションの構成要素を説明し、言語的・非言語的表現、コミュニケーションの障害となるものや、コミュニケーション時の環境の重要性を説明する。その後、コミュニケーション演習Iを実施する。

コミュニケーション演習I(図3, 表3)

目的: 言語的・非言語的表現によって、どのような影響が考えられるかを体験する。

方法: 聴き手1と聴き手2の紙を裏返しにした状態で、2人一組をつくり、学生には口頭で「聴き手1」もしくは「聴き手2」の表現をよく理解した上で、話し手とのコミュニケーションにおいて紙面上に指示されている表現を使用するように伝える。つまり、話し手は何が行われるのか分からない状態でコミュニケーションが繰り返される。コミュニケーションのテーマを、「大学入学後の自分の出来事」として3分間話すようにした。

終了後は別の2人一組をつくり、1回目に聴き手だった学生は話し手となり、聴き手は1回目とは異なる紙を取り、同様のテーマでコミュニケーションを行う。また、個人で体験を振り返り、さらに2人一組で体験の学びを共有するよう説明した。

表3 指示書の内容

聴き手 1

*下記の表の言語的表現・非言語的表現のA～Jで「1」を実施し、一生懸命に話し手の話を聴く。

	1	2
言語的表現	A 相手の間に返事をする	しない
	B 相づちを打つ	打たない
	C 質問をする	しない
	D 話を促す	促さない
非言語的表現	E それまでやっていたことをやめる	やめない
	F 相手と視線を合わせる	合わせない
	G 相手の方に身体を向ける	向けない
	H うなずいたり、首をかしげたりする	しない
	I 話す内容に応じて、感情を表現にあらわす	あらわさない
	J その他、思いつくことはなんでも	

大森武子, 大下静香, 矢口みどり: 仲間とみがく看護のコミュニケーション・センス, P.14, 医歯薬出版, 2010.

聴き手 2

*下記の表の言語的表現・非言語的表現のA～Jで「2」を実施し、話し手の話を聴く。

	1	2
言語的表現	A 相手の間に返事をする	しない
	B 相づちを打つ	打たない
	C 質問をする	しない
	D 話を促す	促さない
非言語的表現	E それまでやっていたことをやめる	やめない
	F 相手と視線を合わせる	合わせない
	G 相手の方に身体を向ける	向けない
	H うなずいたり、首をかしげたりする	しない
	I 話す内容に応じて、感情を表現にあらわす	あらわさない
	J その他、思いつくことはなんでも	

3. 人間関係を築く面接方法:

基本的なコミュニケーションスキルと相手の身になってみる

人間関係を築く面接方法の單元では、面接の目的や意義、方法を説明し、基本的なコミュニケーションスキルを伝える(表4)。

また、ただ単にコミュニケーションスキルだけにとどまらず「相手の身になってかわる」ことを考えてもらう。

最後に、基本的なコミュニケーションスキルを用いる実践を行う。

話し手・聴き手・観察者が3人一組となり、テーマを「最近感動したこと」「やってみたいこと」「今興味を持っていること」の中から選び、コミュニケーションを行うようにする。学生は、観察者を体験することが初めてであり、観察者を体験することで、自分のコミュニケーションスキルを客観的に振り返ることができている。

4. 看護面接技法の実際: 観察者を体験し、自己のコミュニケーションスキルを振り返る

看護面接技法の実際では、次のようにこれまでの講義演習の統括した演習を行う。

コミュニケーション演習Ⅱ(資料3)

目的: 基本的なコミュニケーション技法を用い、日常生活の中で効果的なコミュニケーションができる技法を習得する。

方法: 学生は基本的に3人一組となり、話し手・聴き手・観察者の役割をそれぞれが担

表4 コミュニケーションの基本

• 視線を合わせる…自然でないと緊張する	• うなずき
• 積極的傾聴技法	
あいつち	
肯定的あいつち	
中立的あいつち (驚き・先を促す・キーワード)	
否定的あいつち	
繰り返し	
言い換え: 同じ意味の異なる言葉と入れ替える	

長谷川浩: 人間関係論 系統看護学講座 基礎分野, 医学書院, 2014.
岡堂哲雄: 人間関係論入門 ナースのための心理学④, 金子書房, 2010.を参考に筆者作成

い、「誰かに聴いてほしい」と思っていることをテーマに10分程度コミュニケーションを行う。

演習中、コミュニケーション振り返りシート(資料2)を用いて、観察者は聴き手を観察し、チェック項目に記載する。演習後は、振り返りシートを用いて、良かったところと改善した方が良いと思うコミュニケーション技法について各自が発言し、皆で共有する。

*相手を責めるということではないことを強調し、意見を言えるような環境を設定した。また、1つのコミュニケーションテーマごとに振り返りを行い、今後どのようにした方が良いかを検討し、皆で共有する。

1つのテーマが終了したら、観察者が記載した振り返りシートを聴き手に渡す。

〈学生への教示〉(表5)

教員の役割: 2部屋に分かれて演習するため、各部屋を教員が1人ずつ担当し、学生の演習状況を観察する。

学生の基本的なコミュニケーション技法

資料3 コミュニケーション演習Ⅱのオリエンテーション

目的：基本的なコミュニケーション技法を用い、日常生活の中で効果的なコミュニケーションができる技法を習得する。話し手が、話を聴いてもらっているという姿勢を身に付ける。集団学習の中で、自己の考えや感じたことを表現することの重要性を知る。

- 目標：**
- ①基本的コミュニケーション技法を習得できる。
 - ②振り返りを行い、自己のコミュニケーションの傾向や、自分の集団学習における役割をどのようにとらえているかを考えることができる。
 - ③自分の対人関係の築き方やコミュニケーションの今後の課題を、明らかにすることができる。

方法：

1. 部屋は2カ所に分かれて行う。
小講義室2の担当教員は焼山、小講義室4は石飛が担当する。
基本的に3人一組となり、それぞれが話し手・聴き手・観察者の役割を担う。
2. 話し手が「誰かに聴いてほしい」と思っていることをテーマに、10分程度コミュニケーションを図る時間を持つ。
*「誰かに聴いてほしい」と思っていることを、すでに友人同士などで話している場合は、教員からテーマをもらう。
3. 役割の心得
 - 1) 話し手は、目の前の聴き手に対して話しているということを忘れずに。スピーチではない。
 - 2) 聴き手は、話し手のテーマについて質問するところから始める。聴き手は、基本的な言語的・非言語的コミュニケーション技法を活用する。

- 3) 観察者は会話に入らず、コミュニケーション技法が活用されているか、話し方・聴き方を観察する。観察者は、聴き手のコミュニケーション技法を観察し、振り返りシートのチェック項目の確認とコメントを記載する。
 - 4) 全員が話し手・聴き手・観察者の役割をすべて体験する。
 - 5) 時間があれば、グループを再編成して演習を続ける。
4. 基本的な言語的・非言語的コミュニケーション技法
- 面接（話す時）の環境を整える
座る位置や距離
 - うなずき ●あいづち
 - 繰り返し（リピート） ●言い換え
 - 表情や目線などの非言語的コミュニケーション
5. 振り返り
振り返りシートを用いて、良かったところと改善した方が良いと思うコミュニケーション技法について各自発言し、共有する。⇨人を責めるということではなく、5分程度で振り返りを行う。1つの面接テーマごとに振り返りを行う。
今後どのようにした方が良いかを検討する。
観察者が記載した振り返りシートを聴き手に渡す。
(コメントの例)
- あいづちは、タイミングよく打つことができていた。
 - 座る位置が〇〇だったので話しやすかった。
 - うなずきが多かったので〇〇だった。
 - 面接の中で気になったところは、〇〇であった。
- ☆最後に、演習を通しての学びと感想を記載してください。

表5 学生への教示

- 1) 話し手は、目の前の聴き手に対して話しているということを忘れずに。スピーチではない。
- 2) 聴き手は、話し手のテーマについて質問するところから始まる。
聴き手は、基本的な言語的・非言語的コミュニケーション技法を活用する。
- 3) 観察者は会話に入らず、コミュニケーション技法が活用されているか、話し方・聴き方を観察する。観察者は、聴き手のコミュニケーション技法を観察し、振り返りシートのチェック項目の確認とコメントを記載する。
- 4) 全員が話し手・聴き手・観察者の役割をすべて体験する。
- 5) 時間があれば、グループを再編成して演習を続ける。

の使用状況、表情やグループでの振り返りの状況を観察し、円滑に演習が進んでいない場合は介入する。

演習の評価

●2012年度の調査結果

演習前後におけるコミュニケーション行動

図4 演習前後におけるコミュニケーション行動の変化

他者と協力して集団の課題に取り組むことができるようになった	だれが、いつ、何を、なぜ、どのようにしたのかなど、具体的に伝えるようになった	相手に分かりやすい言葉で伝えるようになった
会話では適切な語彙を使うようになった	人の話を聴く時は、適切なタイミングでうなずけるようになった	人の話を聞いていると、自信が持てるようになった
	自分と関係ないことでも、耳を傾けるようになった	

石飛マリコ, 金山正子, 焼山和憲：看護系大学入学後の初期段階におけるコミュニケーションスキルを高める教育方法—対話技法の効果に焦点をあてて、福岡大学医学紀要, Vol.40, No.1/2, 2013.

の変化結果は、図4に示す項目で有意な差が得られた。

また、演習で獲得したコミュニケーションスキルを実践することで、自己の振り返りとコミュニケーションスキルの大切さについて理解していた。

●2014年度の振り返り

毎回の演習において、感想や学びを記載してもらった。学生は、一つひとつの体験によって、コミュニケーションスキルの重要性を改めて気づくことができた。また、相手の身になってコミュニケーションをすることの大切さを学んでいた。

まとめ

学科内の看護学領域と連携し、コミュニケーションスキルの向上に関する教育方法を系統立てることが必要である。また、学生は観察者の役割を担うことや、相手が親身になって聴いてくれている体験を通して、自己のコミュニケーションスキルを振り返る機会になっていたことが分かった。

コミュニケーションスキルの獲得は短期間では難しく、継続することが重要である。今後は、1年次から4年次にかけて、個別のコミュニケーションスキル向上のプロセスを把握できるツールを開発することが必要であると思われる。

引用・参考文献

- 1) 星野欣生：人間関係づくりトレーニング，金子書房，2011。
- 2) 焼山和憲：はじめて学ぶ精神看護学，花書院，2011。
- 3) ジョイス トラベルビー著，長谷川浩他訳：トラベルビー 人間対人間の看護，医学書院，2010。
- 4) 石飛マリコ，金山正子，焼山和憲：看護系大学入学後の初期段階におけるコミュニケーションスキルを高める教育方法—対話技法の効果に焦点をあてて，福岡大学医学紀要，Vol.40，No.1/2，2013。
- 5) 廣瀬春次，太田友子，井上真奈美，中村仁志：看護学生のコミュニケーション行動に関する研究，山口県立大学学術情報，No.4，P.47～53，2011。
- 6) 大森武子，大下静香，矢口みどり：仲間とみがく看護のコミュニケーション・センス，P.37，医歯薬出版，2010。
- 7) 前掲6)，P.14。
- 8) 長谷川浩：人間関係論 系統看護学講座 基礎分野，医学書院，2014。
- 9) 岡堂哲雄：人間関係論入門 ナースのための心理学④，金子書房，2010。
- 10) 日本の昔話ホームページ
http://www.e-hon.jp/demo1/index1.htm (2014年12月閲覧)
- 11) 渡部富栄：対人コミュニケーション入門—看護のパワーアップにつながる理論と技術，ライフサポート社，2011。
- 12) 杉浦守邦：ヘルスカウンセリングの進め方3—心理テストの進め方・読み方，P.152～155，東山書房，2002。
- 13) 長谷川浩編：系統看護学講座 基礎分野 人間関係論，医学書院，2004。

「プロセス評価」など、「旧Ver.」との違いが分かる

超実践編

病院機能評価

新バージョン対応!

機能種別版評価項目 3rd G:Ver.1.1

受審ポイントと業務改善・資料作成・プレゼンのコツ

新バージョン「Ver.1.1」の新設項目「文書の一元管理」「リスク対応の事業継続計画」「入職時研修・新人研修」「能力に応じた院内資格」ほか、変更点を中心に解説!



留保になりやすい重要項目・当日の対策を指導します!

石原弘子氏

筑波メディカルセンター病院 アドバイザー
病院機能自己評価部会委員/患者安全対策部会委員
医療感染管理部会委員/患者安全・感染対策室 室長

【講師のプロフィールと施設紹介】

- 2004年 全国に先駆けてVer.5.0試行調査を受審。受審病院として、財団法人日本医療機能評価機構でも講演。
- 2010年 付加機能「リハビリ」認定。
- 2011年 付加機能「緩和ケア」Ver.2.0および「救急医療」Ver.2.0更新認定。
- 2012年 卒後臨床研修評価機構を更新認定。
- 2014年 人間ドッグ健診施設機能評価Ver.3.0更新認定
- 3月 機能種別版評価項目3rd G:Ver.1.0 一般病院2で「S」が9項目、「A」が71項目という高評価で更新認定。

福岡	15年 4/19 (日) 九州ビル	東京	15年 5/30 (土) フォーラムミカサ エコ
大阪	15年 6/7 (日) 田村駒ビル	岡山	15年 7/12 (日) 福武ジョリービル
名古屋	15年 8/9 (日) 名古屋国際会議場	[時間] 10:00～16:00	

参加料/共に税込 本誌購読者 15,500円 一般 18,500円

- 「解説集」を踏まえつつ、解説集だけでは分からない3rdGの「サーベイヤーの新たな意図・着眼点」まで解説!
- 評価機構で講演実績のある講師が対策を指導!
- サーベイヤーとの想定問答トレーニングができる!

プログラム

1. 「3rdG:Ver.1.1」への大幅変更の背景とねらい、システム
2. 「プロセス評価」を主とした「旧Ver.」からの変更トピックス
3. 「解説集」の領域別評価項目、かみくだき解説 Part1
4. 厳選予想! サーベイヤーとの想定問答トレーニング
5. 「解説集」だけではわからないサーベイヤーの新たな意図・着眼点
6. 受審準備のプロセス、取り組みポイント
7. スタッフ教育と能力開発
8. 記録・マニュアル、各種提出書類の作成・改善・活用
9. 周知徹底・モチベーションを高める巻き込み方のコツ
 - 1) スタッフ 2) 医師・他職種
10. 受審スタッフの本音から攻略!
 - 1) 病棟管理者の役割・工夫 2) 想定外・困難事項の対応法
11. 留保になりやすい重要項目への対策—サーベイヤーはズバリここを見る!
 - 1) 資料作成 2) プレゼンのコツ 3) 記録
 - 4) 安全・感染管理 ほか
12. 審査当日の最終チェックポイント
 - 1) スタッフへの質問訓練 2) 書類の点検・事前の打ち合わせ ほか
13. 「解説集」の領域別評価項目、かみくだき解説 Part2
14. 質疑応答、まとめ



詳しくはスマホ・PCから 日総研 13808 で検索!