

原著論文

コミュニケーションルブリック評価票による自己評価が 薬学生に与える影響に関する質的研究

A Qualitative Study of the effect of Self-assessment by Communication Rubric
on Pharmacy Students

鈴木虹宇、亀井浩行、半谷眞七子*

Kou Suzuki, Hiroyuki Kamei, Manako Hannya*

キーワード：薬学生、コミュニケーションルブリック、自己効力感、他者意識、質的研究

Keyword ; Pharmacy Student, Communication Rubric, Self-efficacy, Awareness of others, Qualitative research

要旨：近年薬学教育は、薬剤師として良好な人間関係を築くためのコミュニケーションを重視している。本研究では、2022年度「臨床コミュニケーション」を選択した3年次薬学生220名を対象に、講義前後にコミュニケーションルブリック評価票（Communication Rubric：以下CR）を用いてコミュニケーション能力の自己評価を実施した。CRは「基本的コミュニケーション能力」「専門的対人スキル」に分けて構成され、学生自身のコミュニケーション能力に関する振り返りの記述欄を設定した。講義前後で得られた学生の振り返りの記述を、グラウンデッド・セオリー・アプローチを用いて質的に分析し、コミュニケーション能力を涵養するうえでの学生の振り返りの特徴を検討した。その結果「受動的姿勢・自己効力感の低さが起因するコミュニケーションの困難さが成長実感へ変容する要因」、及び「感情コントロール不能・他者意識の欠如による対人関係でのコンフリクトを克服してアサーティブな態度獲得を実感する要因」の2つの特徴が抽出された。

Abstract ; Recent pharmacy education has placed importance on communication to build good relationships as pharmacists. In this study, we instructed 220 third-year pharmacy students who took the [Clinical Communication] course in FY2022 to assess their own communication skills using a communication rubric (CR) before and after the lectures. The CR consisted of 2 major areas: <basic communication skills> and <professional interpersonal skills>, with a column to enter descriptions of reflection on communication skills. We collected descriptions after the lectures, qualitatively analyzed them using the grounded theory approach, and examined the characteristics of reflection on cultivating communication skills. The characteristics identified were classified into [factors that transform communication difficulties associated with passive attitudes and low self-efficacy into a sense of personal growth] and [factors that help overcome conflicts in interpersonal relationship due to lack of emotional control/awareness of others, and realize the acquisition of assertiveness].

所属：名城大学薬学部

Meijo University Faculty of Pharmacy

*Corresponding Author：半谷 眞七子 〒468-8503 愛知県名古屋市中天白区八事山150

e-mail：manako@meijo-u.ac.jp

1. 緒言

近年、薬剤師業務は、患者や他の医療職種とのコミュニケーションを重要視している。その背景として、患者と医療従事者との円滑なコミュニケーションは、患者のアドヒアランスの向上、及び提供される医療への患者満足度に関連があり、安全な医療の提供につながっている^{1,2)}。一方、コミュニケーション不足は、医療過誤や、不必要な医療サービス、医療システムのコスト増加につながる事が懸念される。

米国の薬科大学協会（AACP：American Association of Colleges of Pharmacy）は、薬学生が他職種と協働して、患者のケアをするために学生時代から専門職連携教育を行うことを推奨している³⁾。一方、米国の薬学教育認定評議会（ACPE：Accreditation Council for Pharmacy Education）は、薬学生が、信頼関係を構築し良質な医療を提供するために、現場で患者や他職種と「正確さ」、「わかりやすさ」のような言語コミュニケーションとともに、「話し方」、「姿勢」という非言語コミュニケーションをとることの重要性を提唱している⁴⁾。薬学生も、学生時代からコミュニケーション能力を身につけることが必須である。

日本の薬学部で導入されている客観的臨床能力試験（OSCE：Objective Structured Clinical Examination）は、薬学生のコミュニケーション能力と対人スキルの客観的評価に適した方法である。しかしながらOSCEは、経済的、人的負担が大きいため、薬学生のコミュニケーション能力を、継続的に評価するのは困難と考えられる。一方、Austinらによって作成されたGC（GC：Global Communication）ルーブリックは、包括的で迅速性があり、目標や到達レベルがわかりやすい⁵⁾。米国のWesternU大学では、このGCを薬学生の臨床での評価に使用しているが⁶⁾、薬学部6年間を通して学生のコミュニケーション能力を

評価するための指標は確立されていない。今回、学生が、段階的にコミュニケーション能力を自己評価し、コミュニケーション能力獲得の目標を意識化するためにコミュニケーションルーブリック評価票を開発した。

本研究では、コミュニケーションルーブリック評価票を用いて、自身のコミュニケーション能力を評価した薬学生の振り返りの記述を質的に分析し、コミュニケーション能力を涵養するうえでの振り返りの特徴を検討した。

2. 方法

2-1. 本研究の対象

2022年度名城大学薬学部で、3年次開講科目である臨床コミュニケーション（Table 1）を選択した3年生（220名）に本研究の趣旨を説明し、講義前後で同意が得られた学生（1回目（受講前）：204名、2回目（受講後）：157名）を対象とした。本研究は、受講前と受講後では対象者数が異なるが、それぞれの振り返りの特徴を抽出するため、同意のあるデータは全て使用した。

2-2. コミュニケーションルーブリック評価票（CR：Communication Rubric）（Table 2）

CRは、国内外で活用されているルーブリック^{7,8)}を参考として開発した。CRの大項目に、「基本的コミュニケーション能力」、「専門的対人スキル」の2項目とし、高橋ら⁹⁾の作成したルーブリックを参考に、中項目、下位項目と階層化した。下位項目は、第4段階「素晴らしい」から第1段階「もう少しがんばろう」の4段階に設定した。さらに①基本的コミュニケーション能力、②専門的対人スキル、③全体を通しての気づきに関する振り返りの記述欄を設けた。

2-3. データ収集方法

対象学生に、該当科目の第1回講義前を受

Table 1 「臨床コミュニケーション」講義内容の概要
令和5年度臨床コミュニケーション」講義

回	内容)
1	コミュニケーションの成り立ち、言語的・非言語的コミュニケーション
2	医療面接に必要なコミュニケーションスキル-質問
3	コミュニケーションスキル-傾聴
4	服薬説明に必要なコミュニケーションスキル-説明の仕方
5	慢性疾患の患者へのアプローチ、TTMモデル
6	バッドニュースを受けた患者との対応：共感
7	SPIKESモデルを用いたがん患者への介入
8	アドヒアランスを考慮した精神科疾患への介入
9	自他尊重コミュニケーション、対人葛藤、ストレスとストレスコーピング
10	チーム医療でのコミュニケーション
11	在宅医療をテーマとした多職種連携でのコミュニケーション
12	認知症患者を抱える家族を通してこれからの地域でのコミュニケーションを考える（映画鑑賞）

講前、及び最終講義後を受講後として計2回、CRを用いてコミュニケーション能力の自己評価を実施した。データは各講義1週間後に紙媒体で回収した。受講前と受講後までの期間は、約12週間であった。講義前後で得られた学生の振り返りの記述を、グラウンデッド・セオリー・アプローチ（GTA：Grounded Theory Approach）^{10-12）}を用いて質的に分析した。なお、学生の振り返りの記述において、新しいカテゴリーが見当たらなくなったため、追加調査は行わなかった。

2-4. 分析手順

本研究では、使用例の多さや指導書の存在等から判断し、Straussらの提唱するGTAを用いて行った^{10-12）}。GTAは質的研究の一方方法であり、定式化された分析方法に準じることで、可能な限り主観を排した理論構築を目指すことを特徴としている。学生のコミュニケーション能力に関するルーブリックの振り返りの記述を意味単位ごとに切片化し、切片中のプロパティとディメンションを抽出したうえで、それぞれのラベル名を決定した。この分析過程の一例をTable 3に示した。作成したラベルをプロパティとディメンションを

考慮しながらカテゴリーにまとめ、状況ごとにかかわりのあるカテゴリー同士の関連性を考えたカテゴリー関連図を作成した。それを基に、包括的な概念を把握するための概念図を作成し、現象を理論化した。分析は2名の研究者で行い、1名の研究者が分析した結果をもう1名の分析者が再度分析した。その結果について、2023年2月から2024年3月の間に週に1回1時間程度、両者で議論した。

研究者のなかには、本研究の内容に関して利益相反をもつ者はなく、中立的でニュートラルな視点で分析しており、本研究の研究結果に利害関係をもつ者はいない。また結果の妥当性を高めるために、GTA各段階における手順の適切性や内容の整合性について、共同著者同士で解釈が一致するまで議論を行った。

研究は、「人を対象とする医学系研究に関する倫理指針」に準拠した名城大学倫理委員会（R4-2）の承認を得て実施した。対象者には説明文書を用いて、研究の目的と方法について説明し、十分納得したことを確認した後、CRの同意欄にチェックを入れてもらい、同意を得た。なお、CR実施前に成績には影響しないことを説明した。

Table 2 コミュニケーションループリック評価票

評価項目			すばらしい	よくできる	できる	もう少しがんばろう
大項目	中項目	下位項目	第4段階	第3段階	第2段階	第1段階
① 基本的コミュニケーション能力	コミュニケーションの根幹を理解する	挨拶	誰隔てなく、自分から積極的に、かつ明るく挨拶することができる。また、状況に合わせた挨拶ができる。	日常的に自分から挨拶することができる。	挨拶はするが、状況によっては自分から挨拶することができない。	挨拶されたら挨拶はするが、自分から挨拶することはできない。
		文章の内容を理解する(文章読解)	文章の種類を踏まえて、内容や構成、論理の展開を的確に捉え、要旨や要点を把握し、自分なりに解釈したり、評価したりすることができる。	文章の種類を踏まえて、内容を捉え、要旨や要点を把握し、自分なりに解釈することができる。	文章の種類を踏まえて、内容を捉え、要旨や要点を把握し感想を書くことができる。	文章の種類を踏まえて、内容を捉えることができる。
	事象、自分の考えや気持ちをうまく表現する	書く	文章の背景・読み手・目的についての確な理解を示している。またその理解により、その文章に必要とされる全ての要素を考慮した、与えられた課題に答える文章となっている。	文章の背景・読み手・目的について十分な理解を示している。またその理解により、文章作成に際して、読み手・目的・背景を十分に考慮している。	文章の背景・読み手・目的について気付いている。そのため、与えられた文章作成において、読み手がどの程度理解できるか、またどの程度の事前知識を持っているか、などについて気づき始めている。	文章作成の背景・読み手・目的に対して、最低限の注意しか示していない。
		話す(伝える)	自分の考えや話す内容が的確に伝わるよう、自分の立場や考えを明確にし、相手の理解度を十分把握した上で、相手に合わせたスピードで、かつわかりやすい用語で話すことができる。	自分の考え話す内容が的確に伝わるよう、自分の立場や考えを明確にしている。相手の理解度を把握しようと努力しているが、やや一方的に話す傾向にある。	自分の考えや話す内容が十分にまとまっていない。また、一方的に話したり、途中で黙ってしまうことがある。	自分の考えや話す内容がまとまっていない。また、一方的に話したり、途中で黙って話が壊れない。
	相手の伝えたい考えや気持ちを正しく読み取る	聞く(質問する)	相手の話を正確に聞くための質問方法(閉じた質問、開いた質問等)を使い分けて聞き、相手の話を理解することができる。	聞かなくてはいけないことは聞くことができるが、相手に合わせて聞くことはできない。	何を聞くか、どのように聞くか理解しているが、話がこちらにとんで話がスムーズに進まない。	何を聞くか、どのように聞くか理解していないので、話を進めることができない。
		傾聴・共感	相手の話を真摯に聴き、相手の気持ち(感情)を受け止め、それに対応した的確な言葉と態度・表情で対応することができる。	相手の話は、ささげずに聴くことができ、相手の気持ち(感情)を受け止め、オウム返しなどの言葉で対応することができる。	相手の話をある程度は聴き、相手の気持ち(感情)を受け止め、「アーそうですか」など反応を返すことができる。	相手の話を聴くよりも、脱線したり、自分から話をしてしまう傾向にあり、相手の気持ちを受け止められなかったり、反応を返すことができない。
社会的な文脈を判断して、状況に応じて適切な表現を行う能力	社会的配慮	会話が行われる状況の社会的な文脈を適切に判断して、単にその場にいる人達の立場のみでなく、発言の社会的な意味合いを考慮した上でその場に最もふさわしい会話や表現ができる。	会話が行われる状況の社会的な文脈をある程度適切に判断して、その場にいる人達の立場などを考慮した上で、その場にふさわしい会話や表現ができる。	会話が行われる状況の社会的な文脈や、その場にいる人達の立場を多少は考慮して、それなりの会話や表現ができる。	会話が行われる状況の社会的な文脈や、その場にいる人達の立場を考慮できず、その場にふさわしい会話や表現ができない。	
② 専門的対人スキル(患者・他の医療スタッフ・同僚とのコミュニケーション能力)	相手の意見を尊重して聞き、正しく理解し、かつ批判的に考えた上で、自分の意見を分かりやすく表現できる。(アサーティブな態度)	相手の意見を尊重	相手の意見を尊重して聞き、十分に理解した上で、状況を含めたさまざまな視点から分析・検討することができる。	相手の意見を尊重して聞き、ある程度理解した上で、状況を多少含めた視点から分析・検討することができる。	相手の意見を尊重して聞き、言いたいことをある程度理解し、分析・検討できてはいるが、周囲の状況への配慮はできていない。	相手の意見を尊重して聞いていないし、周囲の状況も配慮できていないので、十分な分析・検討には至っていない。
		自分の意見を伝える	さまざまな説明の方法や手段を駆使し、自分の意見をわかりやすく伝え、意見の異なる相手とも相互理解を得ることができるし、発言の社会的な影響にも配慮できている。	いくつかの説明の方法や手段を使って、自分の意見のある程度わかりやすく伝え、相手にも一定の相互理解を得ることができる。	最低限の説明の方法や手段を使って、自分の意見を相手には伝えてはいるが、相手との間に十分な相互理解が得られていない。	自分の意見を適切な方法や手段で伝えていない。または、相手に自分の意見が十分に伝わっていない。
	自分の感情や行動をうまくコントロールする	感情コントロール	自分の感情を上手にコントロールし、取り返しのつかない表現や相手を傷つけたり、不適切な表現をしないように気を配ることができ、冷静にメッセージを読み直したり確認し、必要に応じて修正した上で発信する。	自分の感情をある程度コントロールし、取り返しのつかない表現や相手を傷つけたり、不適切な表現をしないようにある程度気を配って、メッセージを発信するようにしている。	自分の感情の変化に気づいているが十分なコントロールができず、取り返しのつかない表現や相手を傷つけたり、不適切な表現を含めた発言や、行動になっている。	自分の感情の変化に気づかないため、十分なコントロールもできず、取り返しのつかない表現や相手を傷つけたり、不適切な表現を含めた発言や、行動になっている。
周囲の人間関係に働きかけ、良好な状態に調整・対処する	信頼関係の構築	良好な人間関係の維持を心がけ、自ら人間関係が悪くならないように気を配っている。対立やもめごとを早い段階で的確に察知し、進んで適切に調整・対処することができる。	良好な人間関係の維持を心がけ、自ら人間関係が悪くならないように気を配っている。対立やもめごとをある程度察知し、可能ならば、調整・対処する。	良好な人間関係の維持を心がけているつもりだが、人間関係を悪くしてしまうことがある。対立やもめごとを察知しても、適切に対処したい気持ちはあるが、十分な調整・対処には至らない。	良好な人間関係の維持を特に心がけてはいない。対立やもめごとは察知しても、調整・対処は苦手であるので他人任せにしてしまう。	

コミュニケーション能力と自己表現能力の振り返り

コミュニケーション能力と自己表現能力の振り返り	振り返り	今後の改善にむけて
①基本的コミュニケーション能力について気づいたことを書いてください。		
②専門的対人スキル(患者・他の医療スタッフ・同僚とのコミュニケーション能力)について気づいたことを書いてください。		
全体を通して気づいたことを書いてください。		

※本票はA4を2枚とし、記述欄の実寸は縦約6cm×横約10cmの空欄とした。

Table 3 グラウンデッド・セオリー・アプローチを用いた分析過程の一例

学生の振り返りの記述	プロパティ	ディメンション	ラベル	カテゴリー
基本であるあいさつができるときとできないときがある。	何の基本か 何がコミュニケーションの基本か 何があるのか 誰が	コミュニケーション 挨拶 挨拶ができるときとできないとき 自分	不快感への恐れ	消極的挨拶
あいさつは、笑いかけてくれる人や目が合う人には自分からできるが、忙しそう人や目が合わない人には勇気が出ずにできないことが多い。	自発的に挨拶ができる相手の条件 自発的に挨拶ができない相手の条件 相手によって挨拶ができない理由 挨拶できない頻度	笑いかけてくれる人、目が合う人 忙しそうな人、目が合わない人 勇気が出ない 多い	不快感への恐れ	
自分の興味のない話は聞き流してしまったりしてしまうことがあると思った。	思ったこと 思った人 何を聞き流すのか 誰の話か	聞き流すことがある 自分 自分が興味のない話 相手	興味のない話の聞き流し	傾聴への 苦手意識
相手の話に対して、共感したり、質問するなどして、相手の意見を十分に理解しようとしていないことが分かった。	分かったこと 分かった人 相手の意見を理解するための行動 「など」が意味するもの 理解しようとする度合い	相手の意見を理解していないこと 自分 共感したり質問したりすること 同種のことを並べた上でさらに同種のものがあること 十分に	他者への理解不足	
話を聞くのはとくのだが、自分から話しかけたり、話題を出したりするのが苦手だと感じる。	得意なこと 誰の話か 「～が」が意味するもの 感じたこと 苦手なこと 感じている人はだれか	話を聞く 相手 前に述べた事柄と相反する内容 苦手であること 自分から話しかけたり、話題を振ること 自分	話題提供の困難	受動的姿勢

3. 結果

本研究では、臨床コミュニケーション受講前後にCRを用いてコミュニケーション能力を自己評価した学生の振り返りの記述を分析した。この結果はTable 4 (A, B) に示した複数のカテゴリーから構成されていた。以下、分析結果について、それぞれの状況ごとに学生の振り返りの特徴を説明した。カテゴリー同士の関係性をストーリーラインで示し、カテゴリーは《 》、サブカテゴリーは〈 〉、ラベルは〔 〕、学生の記述を『 』で表した。

3-1. 基本的コミュニケーション能力に関する振り返り (Fig. 1)

基本的コミュニケーション能力の7項目の振り返りでは、多くの学生が、「話す」、「傾聴・共感」、「挨拶」、「書く」について記述していた。

1) 「話す」

臨床コミュニケーション受講前は、「自己中心の会話」、「他者の受け取め方への不安」という〈双方向でない態度・姿勢〉、また「話題構成の困難」、「話題提供の困難」のような〈不十分なコンテキスト形成〉が、話す場面

での学生の《受動的姿勢》をもたらし、「コミュニケーションの困難さ」に至った。受講後は、講義内の〔ロールプレイの反復〕で『社会的配慮の改善』、『相手の話に基づいた会話』のような〔コンテキスト生成の習得〕が可能となり、〈話すことの苦手意識軽減〉につながったことで、学生の〔自己効力感の高まり〕が生じ、〔行動変容〕を促して、自身の《話すことの成長》を感じるようになった。

2) 「傾聴・共感」

受講前は、「自己中心の会話」、「興味のない話の聞き流し」という〈ぞんざいな態度・姿勢〉、また他者の話に対する〔共感力不足〕、〔質問力不足〕の〈不十分な態度表出〉が、〔他者への理解不足〕をもたらしていた。その結果、《傾聴への苦手意識》につながり、〔コミュニケーションの困難さ〕を感じていた。受講後は、「基本的コミュニケーション能力の振り返り」による『話を遮る』、『視線を逸らす』、『不十分な相槌』のような〈ぞんざいな態度・姿勢〉が〔他者に不安を与える気づき〕、講義内の〔ロールプレイの反復〕で、他者の話に対する〔質問の習得〕、〔相槌の習得〕、〔話を遮らない〕の〈傾聴スキルの

Table 4 結果を構成するカテゴリー及びサブカテゴリー

A 「基本的コミュニケーション能力」の振り返りに関するカテゴリー表

CRの評価項目	カテゴリー	サブカテゴリー	主なラベル
話す	受動的姿勢	双方向でない態度・姿勢	自己中心の会話、他者の受け取め方への不安、コミュニケーションの困難さ
		不十分なコンテキスト形成	話題構成の困難、話題提供の困難、コミュニケーションの困難さ
	話すことの成長	話すことの苦手意識軽減	ロールプレイの反復、コンテキスト生成の習得、自己効力感の高まり、行動変容
傾聴・共感	傾聴への苦手意識	ぞんざいな態度・姿勢	自己中心の会話、興味のない話の聞き流し、他者への理解不足、コミュニケーションの困難さ
		不十分な態度表出	共感力不足、質問力不足、他者への理解不足、コミュニケーションの困難さ
	傾聴力の向上	傾聴の苦手意識軽減	基本的コミュニケーション能力の振り返り、他者に不安を与えるという気づき、自己効力感の高まり
		傾聴スキルの習得	ロールプレイの反復、質問の習得、相槌の習得、話を遮らない、行動変容
挨拶	消極的挨拶	他者・状況の付度	不快感への恐れ、主体的挨拶
	挨拶力の向上	積極的挨拶への意識変化	基本的コミュニケーション能力の振り返り、挨拶の重要性の気づき、自己効力感の高まり、能動的挨拶を意図的に増やす、行動変容
書く	書くことの苦手意識	不十分なコンテキスト形成	コンテキスト生成の不可能
	書くことの成長	書くことの苦手意識軽減	コンテキストの読み取り・生成の体得、自己効力感の高まり、行動変容

B 「専門的対人スキル」の振り返りに関するカテゴリー表

CRの評価項目	カテゴリー	サブカテゴリー	主なラベル
感情コントロール	感情コントロール不能	感情コントロール不能	対人関係でのコンフリクトの実感
		他者意識の欠如	他者意識の欠如
	感情コントロール体得	意識変化	専門的対人スキルの振り返り、他者尊重、他者意識の理解、アサーティブな態度獲得の実感
		行動変容	ロールプレイの反復、他者と異なる意見、感情の起伏の抑制、言葉選びの配慮、他者の気持ちの汲み取り
相互理解	他者意識の欠如	双方向でない態度・姿勢	他者への気配りのなさ、自己中心の会話、その場しのぎの理解、複眼的視点の欠如、他者の理解度への無配慮、自分の意見への自信のなさ、他者の反応への懸念、他者への過度な同調、対人関係でのコンフリクトの実感
		他者への理解不足	自分の考えの整理が困難、他者の意見の傾聴が困難、他者の意見に対する分析・検討が困難、他者の気持ちの汲み取りが困難、他者・自分の専門的知識不足、対人関係でのコンフリクトの実感
	相互理解	意識変化	専門的対人スキルの振り返り、他者尊重、他者意識の理解、アサーティブな態度獲得の実感
		行動変容	ロールプレイの反復、傾聴・共感の習得、専門的知識の深まり、分かりやすい言い換えの習得

習得)が可能となり、〈傾聴の苦手意識軽減)に至った。この結果、学生の〔自己効力感の高まり〕が生じ、〔行動変容〕を促して、《傾聴力の向上》につながった。

3) 「挨拶」

受講前は、挨拶の対象が、『多忙な人』、『無

視する人』、『日常生活で親交がない人』の場合に、〔不快感への恐れ〕から、《消極的挨拶》となるが、挨拶の対象が、『親しい友人』、『表情が柔らかい人』、『視線が合う人』、また挨拶の状況が、『相手と1対1』、『相手からの挨拶』の場合では、〔主体的挨拶〕が可能と



※〈 〉はカテゴリ、〈 〉はサブカテゴリ、〔 〕はラベル名を示す。
Fig. 1 「基本的コミュニケーション能力」の振り返りに関するカテゴリ関連図

なった。学生の挨拶を行うか否かの行動は、〈他者・状況の付度〉が影響していた。受講後は、〔基本的コミュニケーション能力の振り返り〕により、挨拶が『医療人の基本』、『人として当たり前』、『一番基本的なコミュニケーション手段』、『簡単なコミュニケーション手段』、『お互いの気分が良くなる』という〔挨拶の重要性の気づき〕により、〈積極的挨拶への意識変化〉が起こり、〔自己効力感の高まり〕が生じた。この結果〔能動的挨拶を意図的に増やす〕というような〔行動変容〕を促して《挨拶力の向上》につながった。

4) 「書く」

受講前は、『文章構成の困難』、『考えの整理の困難』、『社会的文脈判断の困難』のように〔コンテキスト生成の不可能〕という〈不十分なコンテキスト形成〉が、《書くことの苦手意識》につながった。受講後は、ロールプレイ後の振り返りやCRによる振り返りで、体験で得た気づきを記述することによって、『社会的文脈の判断』、『状況に応じた表現』のような〔コンテキストの読み取り・生成の体得〕

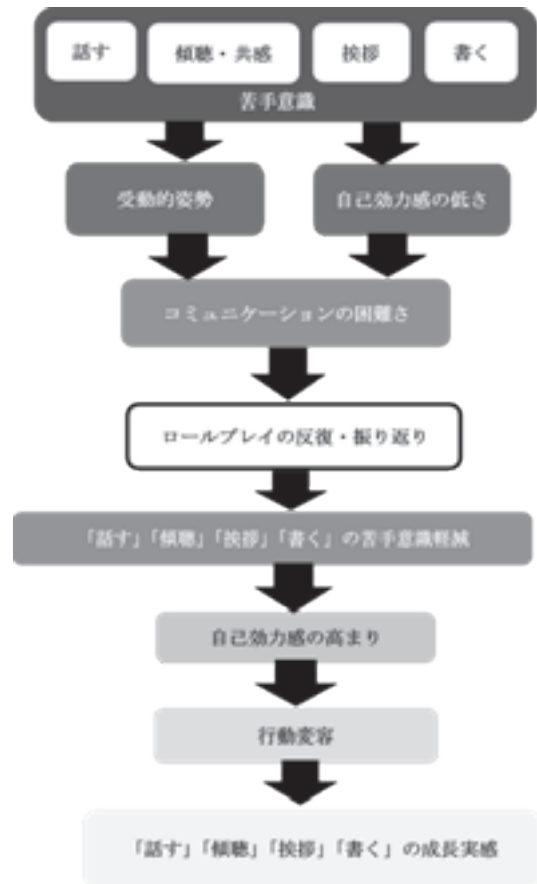


Fig. 2 受動的姿勢・自己効力感の低さが起因するコミュニケーションの困難さが成長実感へ変容する要因に関する概念図

が可能となり、〈書くことの苦手意識軽減〉に至った。その結果、〔自己効力感の高まり〕が生じ、〔行動変容〕を促して、自身の《書くことの成長》を感じるようになった。

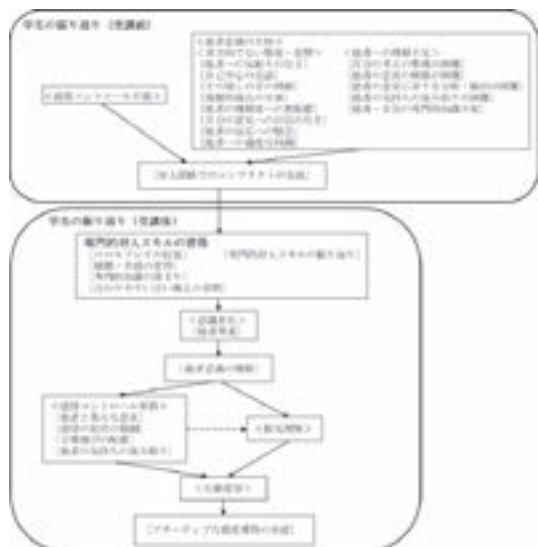
以上の結果から、「受動的姿勢・自己効力感の低さが起因するコミュニケーションの困難さが成長実感へ変容する要因」という特徴が抽出され、その概念図をFig. 2に示した。

3-2. 専門的対人スキルに関する振り返り (Fig. 3)

専門的対人スキルの4項目の振り返りでは、「感情コントロール」、「相互理解」について多くの学生が記述していた。

1) 「感情コントロール」

受講前において、薬学生は他者とのコミュニケーションのなかで、自身の『強い口調』、



※《 》はカテゴリー、〈 〉はサブカテゴリー、〔 〕はラベル名を示す。
Fig. 3 「専門的対人スキル」の振り返りに関するカテゴリー関連図

『感情の表出』、『言葉選びの困難』などの《感情コントロール不能》や《他者意識の欠如》によって、〔対人関係でのコンフリクトの実感〕に至っていた。受講後は、〔ロールプレイの反復〕や〔専門的対人スキルの振り返り〕により、〔他者尊重〕という〈意識変化〉で〔他者意識の理解〕が深まり、〔他者と異なる意見〕の時に、〔感情の起伏の抑制〕、〔言葉選びの配慮〕、〔他者の気持ちの汲み取り〕などの《感情コントロール体得》が可能となって、〈行動変容〉を促した。その結果、他者の意見を尊重して自分の意見を述べる〔アサーティブな態度獲得の実感〕につながった。

2) 「相互理解」

受講前は、〔他者への気配りのなさ〕、〔自己中心の会話〕、〔その場しのぎの理解〕、〔複眼的視点の欠如〕、〔他者の理解度への無配慮〕、〔自分の意見への自信のなさ〕、〔他者の反応への懸念〕による〔他者への過度な同調〕という〈双方向でない態度・姿勢〉、また〔自分の考えの整理が困難〕、〔他者の意見の傾聴が困難〕、〔他者の意見に対する分析・検討が困難〕、〔他者の気持ちの汲み取りが困難〕、〔他者・自分の専門的知識不足〕によっ



Fig. 4 感情コントロール不能・他者意識の欠如による対人関係でのコンフリクトを克服してアサーティブな態度獲得を実感する要因に関する概念図

て〈他者への理解不足〉に至っていた。このような《他者意識の欠如》が〔対人関係でのコンフリクトの実感〕につながっていた。受講後、〔ロールプレイの反復〕により〔傾聴・共感の習得〕、〔専門的知識の深まり〕、〔分かりやすい言い換えの習得〕、また〔専門的対人スキルの振り返り〕により〔他者尊重〕という〈意識変化〉で〔他者意識の理解〕が深まり、《相互理解》が可能となった。その結果、〈行動変容〉を促して〔アサーティブな態度獲得の実感〕につながった。

以上の結果から、「感情コントロール不能・他者意識の欠如による対人関係でのコンフリクトを克服してアサーティブな態度獲得を実感する要因」という特徴が抽出され、その概念図をFig. 4に示した。

4. 考察

本研究では、3年次の薬学生が行った自身のコミュニケーション能力に関する振り返りの記述を質的に分析した結果、「受動的姿勢・自己効力感の低さが起因するコミュニケーションの困難さが成長実感へ変容する要因」、及び「感情コントロール不能・他者意識の欠如による対人関係でのコンフリクトを克服し

てアサーティブな態度獲得を実感する要因」の2つの特徴が抽出された。

4-1. 受動的姿勢・自己効力感の低さが起因するコミュニケーションの困難さが成長実感へ変容する要因

今回使用したCRによって、学生は自身のコミュニケーション能力を「基本的コミュニケーション能力」、及び「専門的対人スキル」に分けて評価した。学生が「基本的コミュニケーション能力」について自己評価した受講前の振り返りでは、自ら挨拶することや、自分から積極的に話すこと、傾聴、文脈に沿った文章を書くことに対して苦手意識があり、対人コミュニケーション上の課題から自身のコミュニケーション能力の不十分さを実感していた。この結果、学生の自己効力感の低下や受動的な姿勢につながり、学生はコミュニケーションを難しいものと捉える傾向にあった。自己効力感とは、目標達成のために自身に必要な能力があると確信することであり、その低下は自信を喪失させ、コミュニケーションの障壁となることが指摘されている¹³⁾。また、現代の学生は、生活、社会、自然などでの体験不足から、自己効力感やコミュニケーション能力の低下が報告されている¹⁴⁾。大学生活においても、友人や教員らとコミュニケーションが上手くとれない人間関係の希薄化から、学生が自信を喪失し、学習意欲の低下につながることが危惧される。

一方、学生は、CRによって「基本的コミュニケーション能力」の到達度を客観的に把握した結果、得手、苦手とする能力を意識化することが可能となった。本学では、調査期間にあたる3年生後期に、コミュニケーションに関連した講義があり、薬剤師役と患者役に分かれ、ロールプレイによるコミュニケーション演習を行っている。ロールプレイ終了後には、それぞれの体験から得られた「気づき」を「振り返りシート」に記入し、ペアと

なった学生間で「振り返り」の内容を共有する時間を設けている。この「振り返り」の方法については、Kolb¹⁵⁾が提唱する「経験学習モデル」を学生に教示し、単に体験することに留まるのではなく、体験の内容を振り返ること、すなわち自分を省みて良し悪しを考える「省察」の重要性を伝えている。先行研究¹⁶⁾では、体験後の「振り返り」によって、学生にコミュニケーションに関する気づきや自覚を促すことが報告されており、「省察」は、自分自身で課題を解決する方法を見出すことにつながると考えられる。

受講後の振り返りでは、講義のなかで学生自身が苦手としていたコミュニケーション能力を意識したり、日常生活のなかでも積極的な行動を意図的に増やすことによって成長を実感したという記述がみられた。今回使用したCRは4段階のルーブリック評価であったが、学生は現在の能力を自己評価し、提示されている次の目標段階を確認することで、その行動が実践できると自分自身で確信する「効力予期」を設定することにつながった。江本¹⁷⁾は、自身の目標を明確にすることで、自己効力感を高め、目標を達成するための行動をとる割合が高くなったことを示している。本研究においても、CRによって自身のコミュニケーション能力の目標を明確にすることで、学生の行動変容を促したと考えられる。

4-2. 感情コントロール不能・他者意識の欠如による対人関係でのコンフリクトを克服してアサーティブな態度獲得を実感する要因

CRの評価項目である「専門的対人スキル」は、対人関係を円滑にする「アサーティブな態度」「感情コントロール」「信頼関係の構築」で構成される。学生が「専門的対人スキル」について自己評価した受講前の振り返りでは、他者と意見が異なる場合に他者の気持ちの汲み取りが不十分であることから、感情

が表出して口調が強くなるという対人関係でのコンフリクトを実感し、他者との理解の不一致に至った。この経験から、学生は他者意識を考慮したコミュニケーションをとることの困難さを感じていた。他者意識とは自分と他者の違いを正しく認識し、他者の立場になって考えることであり、社会生活において人とかかわるうえで重要な役割を果たしている¹⁸⁾。学生の多くは、親から心理的に自立し自己を形成する青年期であり、自分らしさを意識することで、他者との適切な関係性に対して葛藤を感じていることが指摘されている¹⁹⁾。本研究においても、学生の他者意識の低さが、良好な人間関係の構築を妨げ、対人関係におけるコンフリクトに至っていたと考えられる。コンフリクトは、他者と相反する意見や態度などの衝突で、緊張状態が生じることであり、怒り、不安、失望や悲しさのようなネガティブな感情の表出は、対人関係を破壊するリスクを含んでいる²⁰⁾。一方、コンフリクトは対処方法次第で物事をより発展させることが示されており²¹⁾、コンフリクトを協動的に解消するためのマネジメントが必要とされる。

今回、CRの前後に実施したコミュニケーションに関連する講義のなかで、在宅医療における他職種間で生じるコンフリクトを学生に紹介し、他者の意見を尊重しながら自分の意見を述べるアサーティブな態度の大切さを伝えた。先行研究²²⁾において、実際の場面を想定したアサーティブな対応の練習を積むことで、学生は他者尊重の理解を深めたことが報告されている。受講後の振り返りでは、学生がアサーティブコミュニケーションへの理解を深めることで、他者尊重の意識を実感した記述がみられた。アサーションスキルは感情コントロールの対処法として有効であり、このスキルを身につけることで対人関係の向上につながることを示唆されている²¹⁾。本研究においても、学生は他者と意見が対立

した場合でも、アサーティブな態度をとることで、良好な人間関係を築くことの重要性の理解に至ったと考えられる。

4-3. CR評価の意義

本研究では、学生の振り返りの記述から、学生は自己効力感の獲得により、自身のコミュニケーション能力の成長実感に至ったことが明らかとなった。また、学生は、他者意識を理解することでコンフリクトを克服し、アサーティブな態度獲得の実感に至った。

4-4. 研究の限界と今後の課題

本研究の限界と今後の課題として、本研究の結果は、2022年度名城大学薬学部の3年次開講科目である臨床コミュニケーションを選択した学生の振り返りの記述に基づく限定的なものであった。しかし、分析結果を絶えず比較したが、新たなカテゴリーが見出されなかった。その分析結果は、研究のプロセスについて十分記述し、理論生成を行ったため、理論的飽和と判断したが、対象を増やすことによって新たな理論生成の可能性は否めない。質的研究の主眼は仮説形成にあるため、今回の結果を基に量的研究による検証が望まれる。今後は、対象を拡大し、CRを用いた自己評価が薬学生のコミュニケーション能力にどのような影響を及ぼすかを検討する必要がある。

【引用文献】

- 1) Adrienne Boissy. Communication Skills Training for Physicians Improves Patient Satisfaction. *J GEN INTERN MED* ; 31 : 755-761. (2016)
- 2) Andrew D Auerbach. Preventability and causes of readmissions in a national cohort of general medicine patients. *JAMA Intern Med* ; 176 : 484-493. (2016)
- 3) アメリカ薬科大学協会 (AACP : American Association of Colleges of Pharmacy).

- Educational Outcomes 2004. Pharmacy Practice Supplemental Educational Outcomes. (2007)
<https://www.aacp.org/sites/default/files/2017-11/CAPE2004.pdf>
(2024年9月3日アクセス)
- 4) 薬学教育認定評議会 (ACPE : Accreditation Council for Pharmacy Education). Accreditation Council for Pharmacy Education. Accreditation standards and key elements for the professional program in pharmacy leading to the Doctor of Pharmacy degree. Approach to Practice and Care. (2015)
<https://www.acpe-accredit.org/pdf/Standards2016FINAL.pdf>
(2024年9月3日アクセス)
- 5) Zubin Austin B. I just don't know what I'm supposed to know" : Evaluating self-assessment skills of international pharmacy graduates in Canada. *Research in Social and Administrative Pharmacy* ; 4 : 115-124. (2008)
- 6) Emmanuelle Schwartzman b. Assessing communication skills in student pharmacists- Psychometric validation of Global Communication Rubric. *Patient Education and Counseling* ; 104 : 649-653. (2021)
- 7) Ford C. R. Assessing student pharmacist communication skills : Development and implementation of a communication rubric. *Curr Pharm Teach Learn* ; 11 : 1123-1131. (2019)
- 8) 石川 真. オンラインコミュニケーションスキル評価のためのルーブリックの開発と検討. *上越教育大学研究概要* ; 40 : 1-10. (2020)
- 9) 高橋 寛. 6年生薬学部卒業時に必要とされる資質の具体例とその評価方法. *薬学雑誌* ; 135 : 339-343. (2015)
- 10) 戈木クレイグヒル滋子. グラウンデッド・セオリー・アプローチ, 分析ワークブック. 第2版. 日本看護協会出版会, 東京. (2014)
- 11) 戈木クレイグヒル滋子. 実践グラウンデッド・セオリー・アプローチ, 現象をとらえる. 初版. 新曜社, 東京. (2008)
- 12) 戈木クレイグヒル滋子. 質的研究法ゼミナール, グラウンデッド・セオリー・アプローチを学ぶ. 第2版. 医学書院, 東京. (2013)
- 13) Nicholas E Hage meier. Impact of an Interprofessional Communication Course on Nursing, Medical, and Pharmacy Students' Communication Skill Self-Efficacy Beliefs. *Am J Pharm Educ* ; 78 : 186. (2014)
- 14) 文部科学省. 青少年の体験活動の現状について : 2016年11月
https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shougai/036/shiryo/_icsFiles/afildfile/2016/11/16/1379441_6.pdf
(2024年7月3日アクセス)
- 15) Kolb, D. A. *Experiential Learning : Experience as the Source of Learning and Development*. first edition. *Prentice-Hall*, Englewood Cliffs, New Jersey. (1984)
- 16) 石原美奈子, 関根泰三, 鈴木純子, 石川 毅. コミュニケーション能力の育成をめざした指導方法の工夫-対面しての聞く・話す・伝え合う活動を通して-. *川崎市総合教育センター研究紀要* ; 21 : 147-162. (2007)
- 17) 江本リナ. 自己効力感の概念分析. *日本看護科学会誌* ; 20 : 39-45. (2000)
- 18) 溝川 藍, 子安増生. 他者理解と共感性の発達. *Japanese Psychological Review* ; 58 : 360-371. (2015)
- 19) 梅津直子, 会沢信彦. アサーションに関する心理教育的授業が看護学生の肯定的自己意識および学校適応に及ぼす効果の検討-アサーティブな行動・認知の向上がもたらす波及効果を中心に-. *文教大学教育学部紀要* ; 55 : 95-109. (2001)
- 20) 吉田琢哉, 高井次郎. 怒り感情の制御に関する調整要因の検討 : 感情生起対象との関係性に着目して. *感情心理学研究* ; 60 : 153-162. (2011)
- 21) 松本守弘, 柴山謙二. 大学生の対人関係向上のためのアンガー・マネジメント. *熊本大学教育学部紀要* ; 60 : 153-162. (2011)
- 22) 西川菜月, 吉岡和子. 大学生に対するアサーションに関する授業の教育効果の検討-コミュニケーション場面における安心感・信頼感に注目して-. *福岡県立大学心理臨床研究* ; 11 : 15-32. (2019)