

## 接遇に関する教育の臨地実習における有効性の検討

### — アンケート調査から —

中野 京子\*1§ 武尾 照子\*1 藤岡 美幸\*2

西沢 義子\*3 會津 桂子\*3

**[要 旨]** 臨床検査の現場では、患者への検査説明や他医療職との連携が増大し、臨床検査技師にとっても接遇やコミュニケーション能力が益々重要な資質になってきている。このような状況に鑑み、臨床検査技師教育における接遇能力の向上を目指して、接遇の講義及び模擬患者 (Simulated Patient : SP) に対する臨床検査技師としてのロールプレイを導入した。2年次後期の検査管理総論、3年次前期の臨床生理学実習においてそれぞれ1回ずつ計2回実施した。3年次後期の臨地実習終了後にアンケート調査を行い、接遇に関する教育が臨地実習においてどのような点が役立ち、あるいは問題点があったか、有効性について検討した。接遇に関するSPを対象としたロールプレイの授業は心の準備や身だしなみを整えるなど臨地実習へのスムーズな取組みを可能にした成果があった。その一方で、学生全員がロールプレイを行える方法や、より多くの事例設定の必要性など実施方法の改善点も明らかになった。

**[キーワード]** 接遇教育、模擬患者、ロールプレイ、臨地実習、アンケート調査

### はじめに

臨床検査技師にとっても接遇やコミュニケーション能力は益々重要な資質になってきている<sup>1)2)</sup>一方で、生活体験やコミュニケーション能力の不足した学生が増えてきている。このような状況に対し、学生の接遇・コミュニケーション能力を向上させ、臨地実習への円滑な対応を目指して、本学検査技術科学専攻ではSPを活用したロールプレイの授業を平成22年度から導入した。引続き平成23年度から生理学実習においても実施し、これら2回の接遇に関する授業を受け、臨地実習を終了した学生に対してアンケート調査を行い、接遇に

関する教育が臨地実習においてどのような効果や問題点があったか、その有効性について検討した。ロールプレイは、大学で行う講義と実際の臨床現場との橋渡しをする体験的学習法であり、教育技法でもある<sup>3)</sup>。看護学領域では、SPを活用したロールプレイ導入はコミュニケーションやケアの技術指導教育において盛んに行われている<sup>4)~8)</sup>。臨床検査技師教育においても接遇能力の育成・強化は重要であるが、実際のところ接遇教育をどのように行うかは確立されている訳ではなく、試行錯誤の状態にある。今回実施したアンケート調査から授業内容・方法についての有効性を検討し、今後の授業改善を行っていく基盤としたい。

\*1 弘前大学大学院保健学研究科 医療生命科学領域生体機能科学分野 § n1220@cc.hirosaki-u.ac.jp

\*2 同 医療生命科学領域病態解析科学分野

\*3 同 健康支援科学領域健康増進科学分野

表1 検査技術科学専攻における接遇・コミュニケーション学習のプロセス

実施時期	科目名	時間数	授業内容
1年次前期	コミュニケーション論	90分8コマ	・コミュニケーションの基本的知識と技術 ・医療現場におけるコミュニケーションの特徴と接遇
2年次後期	検査管理総論	90分1コマ	模擬患者とロールプレイを行い、臨床検査技師としての基本的な接遇・コミュニケーションのあり方
3年次前期	臨床生理学実習	145分1コマ	模擬患者に対し生理学的な検査を行い、臨地実習を意識した実践的な接遇・コミュニケーションのあり方

## 背景

本学検査技術科学専攻における接遇・コミュニケーション学習のプロセスを表1に示した。1年次前期にコミュニケーション論で、基本的知識と技術、医療現場におけるコミュニケーションの特徴と接遇を学習している。2年次後期には検査管理総論の授業の一環として「臨床検査技師に必要なコミュニケーションと接遇」について看護学専攻教員による講義とSPに対するロールプレイを実施している<sup>9)</sup>。授業内容は臨床検査技師としての接遇の重要性の認識、基本的な態度<sup>10)</sup>(挨拶、言葉遣い、身だしなみ、マナーなどを含む)、患者や他医療職の人達への適切な対応の習得を促すものであった。ロールプレイでは男女2名の大学院生がSPを担当し、代表学生4名が2つの事例設定で実施した。3年次前期は生理学実習において代表学生4名が4つの事例設定で実施した。SPに対し心電図、超音波、脳波検査を行い、検査説明や応対についてロールプレイを実施した。そして3年次後期に臨地実習を迎えることになる。

## I. 対象と方法

平成24年1月現在で、弘前大学医学部保健学科検査技術科学専攻3年次学生41名を対象とし、表2に示すアンケート用紙を配布して、2012年1月30日～2月6日の期間にアンケートを実施し回収した。

アンケート結果の評価方法は、質問(アンケート用紙のA1～7)に対する5段階評価の回答において、強くそう思う(あてはまる)に対し5点、そう思う(ややあてはまる)4点、どちらともいえない

3点、そう思わない(ややあてはまらない)2点、全くそう思わない(あてはまらない)1点のポイントを与え、それぞれのポイントの分布とスコアを求めて評価した。自由記述式質問(アンケート用紙のB～D)に対する回答では類似している意見をグループ化し、全意見数に対するそれぞれのグループの意見数の比率を求め、代表的意見を抜粋し評価した。

## II. 結果

### 1. アンケート回収率

87.8% (36/41)

### 2. アンケート結果

#### 1) 5段階評価による回答結果

質問に対する5段階評価についてスコアを表3に、ポイントの分布を図1に示した。最も高いスコア(4.64)を示したのは質問2の回答で、患者さんに与える印象を考慮した身だしなみの準備であり、全員が肯定的な5点(63.9%)と4点(36.1%)を示した。次に高いのは質問3の回答(4.03)で、およそ8割(77.8%)の学生は、患者さんへの挨拶や声がけもうまくできたと評価しており、どちらともいえない3点が22.2%あるが、うまくできなかったという否定的な回答は見られなかった。一方、質問4と質問5の回答でいずれも最も低いスコアを示し(3.44)、生理検査室での受付や検査実施中の患者さんへの対応は肯定的な5点と4点の総計はそれぞれ50.0%、41.7%と半数以下で、否定的評価の2点が11.1%、2.8%あった。検査技師さんとのコミュニケーションを問う質問6の回答はスコアが3.89と比較的高く、肯定的な5点と4点は11.1%、66.7%を示し、どちらともいえない

表2 アンケート用紙

臨地実習における接遇・コミュニケーションに関するアンケート	
	2012. 1. 30
このアンケートは2年次後期の検査管理総論及び3年次前期の臨床生理学実習で行われた模擬患者(SP)とのロールプレイを通して学んだ接遇・コミュニケーションが臨地実習にどのように生かされたかを検討し、今後の授業改善に役立てるために行うものです。	
5. 強くそう思う(あてはまる) 4. そう思う(ややあてはまる) 3. どちらともいえない 2. そう思わない(ややあてはまらない) 1. 全くそう思わない(あてはまらない)	
A. 回答は上に示す5段階評価で、各質問にはその番号でお答えください。	
1.	臨地実習以外の日常生活の中で、自分が実施できるレベルの挨拶や言葉遣いなど、接遇・コミュニケーション能力の向上を心がけましたか。( )
2.	臨地実習に際し、清潔な白衣の準備や爪を短く切る、長い髪を束ねるなど患者さんに与える印象を意識した準備をしましたか。( )
3.	臨地実習では患者さんと接した時、挨拶や「お大事に」などの声かけがうまくできましたか。( )
4.	生理検査室での受付業務において患者さんへの対応がうまくできましたか。( )
5.	心電図などの生理学検査実施において患者さんへの対応がうまくできましたか。( )
6.	検査技師さんとのコミュニケーションがスムーズにとれましたか。( )
7.	臨地実習の中で、SPと一緒に実施したロールプレイの授業は役立ちましたか。( )
B.	ロールプレイの授業が役立ったと感じたのはどんな状況でそう感じましたか。簡単に記述してください。
C.	臨地実習を振り返り、臨地実習前にどんな授業・指導があれば良かったと思いましたか。
D.	全体を通しての感想・意見を自由に書いてください。

表3 質問に対する5段階評価のスコア

質問内容	5段階評価スコア (Mean±SD)
1. 臨地実習以外の日常生活の中で、自分が実施できるレベルの挨拶や言葉遣いなど、接遇・コミュニケーション能力の向上を心がけましたか。	3.56±1.01
2. 臨地実習に際し、清潔な白衣の準備や爪を短く切る、長い髪を束ねるなど患者さんに与える印象を意識した準備をしましたか。	4.64±0.48
3. 臨地実習では患者さんと接した時、挨拶や「お大事に」などの声かけがうまくできましたか。	4.03±0.69
4. 生理検査室での受付業務において患者さんへの対応がうまくできましたか。	3.44±0.76
5. 心電図などの生理学検査実施において患者さんへの対応がうまくできましたか。	3.44±0.64
6. 検査技師さんとのコミュニケーションがスムーズにとれましたか。	3.89±0.56
7. 臨地実習の中で、SPと一緒に実施したロールプレイの授業は役立ちましたか。	3.58±0.89

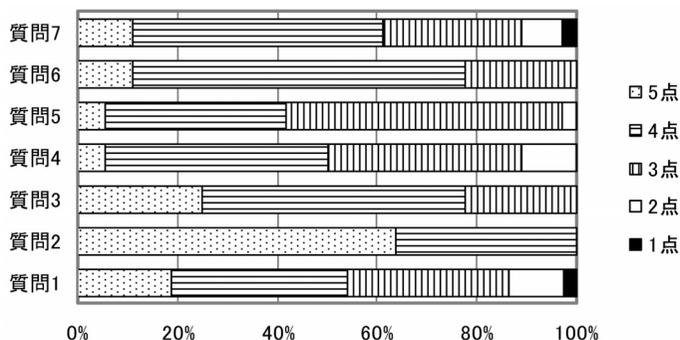


図1 質問項目に対する5段階評価のポイント分布

強くそう思う(あてはまる) : 5点、そう思う(ややあてはまる) : 4点、  
 どちらともいえない : 3点、そう思わない(ややあてはまらない) : 2点、  
 全くそう思わない(あてはまらない) : 1点

表4 記述式質問Bに対する回答のグループ化とその代表的意見

**臨地実習の中で、SPと一緒に実施したロールプレイの授業が役立ったと感じたのはどんな状況でそう感じましたか。(回答数26件)**

臨地実習への心の準備やイメージづくりに有効(9件:34.6%)

- ・患者さんに接するときの態度や言葉使いなどを実習が始まる前からどういう風にやればいいのか分かったので、心の準備ができた。
- ・心電図検査する際の患者さんへの対応は臨地実習で実際に行ったのでロールプレイでやったことを思い出し全体的な流れをイメージしながら取り組んだ。
- ・心電図検査で患者さんに電極を装着する時、患者さんへの声かけやどんなことに注意したらいいかをある程度シミュレーションできたので、臨地実習でも余りたどどしくならずにできた。

患者への検査説明や応対に有効(8件:30.8%)

- ・検査室で行う検査の説明や患者さんに実際してもらった内容(心電図検査なら上半身は裸になるなど)の説明が必要な時。
- ・生理検査室において心電図をとる際に、どのようにしたら不快な気持ちにさせないかを考え、検査中の患者状態を把握できるようになった時。

ロールプレイでの学習内容と実習経験の一致で有効(8件:30.8%)

- ・生理検査で患者さんに説明したり、接したりする際に、声の大きさ、速さなどロールプレイで学んだことが生かせたと思う。
- ・患者さんに「結果は大丈夫ですか？」と聞かれた時に、結果について話すのではなく、「お医者さんの方から説明をお聞き下さい。」と対応できた。ロールプレイの授業で皆で話し合ったことなので、すごく役に立ったと思う。

有効性の実感が持てない意見(1件:3.8%)

- ・実際の患者とSPはやはり違い、緊張感が全然違ったためなんとも言えない。むしろ現場で学んだことのほうが多いような気がする。

3点が22.2%あるが、否定的な評価は見られなかった。臨地実習外での日常生活における自己学習を問う質問1とSPを活用したロールプレイの授業が臨地実習に役立ったかについて問う質問7の

回答ではスコアがそれぞれ3.56、3.58で、ポイントの分布パターンも類似していた。5点と4点の総計はそれぞれ52.8%、61.1%で半数以上が肯定的な評価をしている一方で、どちらともいえない

3点が33.3%、27.8%を示し、否定的評価の2点は11.1%、8.3%で、1点は同じく2.8%を示し、評価がばらついていた。

## 2) 自由記述式による回答結果

### ① 質問Bに対する回答結果(表4)

質問Bはロールプレイの授業の有効性を実感できた状況を問うものであり、回答数は26件あった。グループ項目「臨地実習への心の準備やイメージづくりに有効」に該当する意見が9件(34.6%)、「患者への検査説明や応対に有効」が8件(30.8%)、「ロールプレイでの学習内容と実習経験の一致で有効」が8件(30.8%)、「有効性の実感が持てない意見」が1件(3.8%)あった。代表的意見として、それぞれ、『患者さんに接す

ときの態度や言葉使いなどを実習が始まる前からどういう風にやればいいのか分かったので、心の準備ができた』、『心電図をとる際に、どのようにしたら不快な気持ちにさせないかを考え、検査中の患者状態を把握できるようになった』、『患者さんに検査結果を聞かれた時に、「お医者さんの方から説明をお聞き下さい。」と対応できた』、『実際の患者とSPはやはり違い、緊張感が全然違ったためなんとも言えない』という意見があった。

### ② 質問Cに対する回答結果(表5)

質問Cは授業改善への意見を求めるもので、回答数は31件あった。グループ項目「ロールプレイの実施方法について」に該当する意見が10

表5 記述式質問Cに対する回答のグループ化とその代表的意見

#### 臨地実習を振り返り、臨地実習前にどんな授業・指導があれば良かったと思われましたか。 (回答数31件)

##### ロールプレイの実施方法について(10件:32.3%)

- ・クラス全員で患者役と技師役に分かれ、全員が実際にロールプレイを行う授業があれば、見てだけでなく自分で行うことで、自分に足りないことを直接的に知ることができ、良いと思う。
- ・生理学の実習で学生同士で心電図を取り合う時、実際に患者さんを前にしたような態度や言葉遣いで練習した方が良いと思った。
- ・ロールプレイは、このまま継続して欲しいと思う。私が受けたロールプレイでは、現場の看護師さんの意見のみでしたが、検査技師さんとの意見交換などの機会があれば良かった。
- ・全部のロールプレイが終わった時にでも、お手本として技師さんや先輩にやってもらいたい。

##### 事例の設定について(13件:41.9%)

- ・車椅子の患者さんや、目や耳の不自由な患者さんに対しての接遇についても指導があれば良かった。
- ・ロールプレイの授業を行って欲しいです。実習に行ってみて授業で行ったシチュエーション以外の患者さんが沢山いたので、他のシチュエーションでのロールプレイも行って事前にどうしたらいいのか考えてから実習に臨みたいと思った。
- ・通常の検査業務はもちろんであるが、事故やハプニングに対しての対応するものがあれば、多少は実習前にどのようなインシデント、アクシデントがあるのか考えることができ、実習に取組めるのではないかと思う。

##### その他(8件:25.8%)

- ・患者さんに対する接遇だけでなく、技師さんに対する接遇・コミュニケーションについても指導を行った方が良いと思う。
- ・患者とのコミュニケーションの仕方についてもっと教えて欲しかった。現場の技師さん達はコミュニケーションがとても上手で元から話し上手であったりコミュニケーションが上手でなければいけないのかと思った。
- ・実際に心電図の電極を取り付けることで第三者から見た自分の手技の改善点、または心電図の知識のない人から見た不安さや不満を参考にしたかった。実際の患者さんにどう思われたか少し不安を感じた。

件(32.3%)、「事例の設定について」が13件(41.9%)あった。グループ化できなかった個別の意見を「その他」にまとめ、これが8件(25.8%)あった。代表的意見として、それぞれ、『クラス全員で患者役と技師役に分かれ、全員が実際にロールプレイを行う授業があれば、見ているだけでなく自分で行うことで、自分に足りないことを直接的に知ることができ、良いと思う』、『実習に行ってみて授業で行ったシチュエーション以外の患者さんが沢山いたので、他のシチュエーションでのロールプレイも行って事前にどうしたらいい

のか考えてから実習に臨みたいと思った』、『患者さんに対する接遇だけでなく、技師さんに対する接遇・コミュニケーションについても指導を行った方が良いと思う』という意見があった。

### ③ 質問 D に対する回答結果(表 6)

質問 D は全体的な感想・意見を問うもので、回答数は31件あった。グループ項目「授業の有効性について」が18件(58.1%)、「ロールプレイの実施方法について」が7件(22.6%)、「その他」が6件(19.3%)あった。代表的意見として、それぞれ、『2年次では患者さんへの話し方や対

表 6 記述式質問 D に対する回答のグループ化とその代表的意見

全体を通しての感想・意見を自由に書いてください。(回答数 31 件)

#### 授業の有効性について(18 件 : 58.1%)

- ・ 臨地実習に向かうにあたって、ロールプレイをやっておくことで、知識的な面でも、心の準備、意識などの面でもとても役に立ったと感じます。
- ・ 2年次では患者さんへの話し方や対応の仕方など、3年次では検査時でのコミュニケーションの仕方などを学べて、どちらもそれぞれ臨地実習中に生かされたと思うので良かった。
- ・ ロールプレイを行った後に皆で意見を出し合ったことによって、具体的に考えることができたし、とても役に立ったと思う。
- ・ 実習前のロールプレイがあっても緊張し、つまづくことがあったため、今後もロールプレイは続けたほうが良いと思います。

#### ロールプレイの実施方法について(7 件 : 22.6%)

- ・ 接遇・コミュニケーションに関しては実践が1番身につく方法だと思った。授業では代表者がロールプレイをするだけでなく、2人組でも良いので、会話・コミュニケーションの練習もやっていたら良かったかなと思う。
- ・ ロールプレイも役立ったし、自分で考える力はずっと思う。でも実際は臨地実習で技師さんの所作振舞いを見て学ぶことが多かった。ロールプレイの授業中に、先生や先輩が少し手本を見せるのも良いかもしれない。
- ・ 接遇の授業ははっきり言って臨地実習では余り役立たなかったように思う。緊張感も違う。臨地実習で回って見学し、自分で少しずつやるうちにできてくる。ロールプレイを臨地実習に役立てるためにはもっと頻繁に行わなければいけない。

#### その他(6 件 : 19.3%)

- ・ 大体の流れや簡単な注意点は分かったが、細かいところは病院によって異なるので、分からない点は技師さんに聞いたりして気をつけた。患者さんへの対応は初めはとても緊張するので慣れるのが大切だと思った。
- ・ 現場では緊張感が授業と全く違い、明るく話すことができなかつたし、笑顔などもできず、固苦しい雰囲気患者に与えてしまったと思った。元からコミュニケーションが上手な人は問題ないと思うが、苦手な人は円滑なコミュニケーションができるよう心がける必要があると思った。技術的な問題は全くなかつたのでやはりコミュニケーションが問題だと思った。
- ・ ロールプレイで流れを学ぶことは大切だと思うし、役立つ部分はあつたと思う。しかし、患者対応は実際に仕事をしなければ中々身につかないと思った。

応の仕方など、3年次では検査時でのコミュニケーションの仕方などを学べて、『どちらもそれぞれ臨地実習中に生かされたと思うので良かった』、『ロールプレイも役立ったし、自分で考える力はずっと思う。でも実際は臨地実習で技師さんの所作振舞いを見て学ぶことが多かった。ロールプレイの授業中に、先生や先輩が少し手本を見せるのも良いかもしれない』、『ロールプレイで流れを学ぶことは大切だと思うし、役立つ部分はあったと思う。しかし、患者対応は実際に仕事をしなければ中々身につかないと思った』という意見があった。

### III. 考 察

アンケート回答の5段階評価結果から、患者に与える印象を考慮した身だしなみを整えることや型どおりの挨拶や声がけは良くできていたが、生理検査室での受付や検査実施中の患者さんを相手に状況に応じた対応がよくできていない様子が見えてくる。技師さんとのコミュニケーションはまずまずとれていた。臨地実習外での日常生活における接遇・コミュニケーションの自己学習は十分とは言えず、よく心がけた学生から全くしなかった学生までばらけた結果であった。接遇・コミュニケーション能力の習得は授業ばかりではなく、学生生活のあらゆる場において様々な刺激を受けて形成されていくものである<sup>6)</sup>から、今後、自己学習を促す工夫も必要である。また、SPを活用したロールプレイの授業が臨地実習に役立ったかについても評価はばらばらであった。この原因を自由記述式による意見から分析してみると、ロールプレイ授業の実施方法に多くの改善を要する問題点が浮かび上がってくる。まず、実際の患者とSPでは緊張感が全然違っており、ロールプレイ授業の有効性に疑問を感じているという意見があった。小野田ら<sup>2)</sup>は、当初、教員がSPの役割を行った時には患者側の視点としてのリアリティに欠け限界を感じ、その後、訓練を受けたSPを導入し改善を図っている。SPとは「シミュレーションの訓練を受けた、対人援助技術の演習に対して協力する市民」<sup>2)</sup>あるいは「学習者の教育のた

めに一定の訓練を受けて、実際の患者と同じような症状や会話を再現する患者役を演じる人」<sup>11)</sup>という定義からすると、我々の授業でSP役を演じたのは、看護師資格を有する大学院生であり、学生とは比較的年齢も近く、本来の趣旨とは異なり限界がある。リアリティが乏しく、実際の患者とSPでは緊張感が違っていたとの学生の意見は肯定でき、SPに関して検討の余地がある。次に、ロールプレイの実施方法について、全員が実際にロールプレイを行うようにして欲しいという要望がある。これまで代表者によるロールプレイを行っていたが、さらに二人ペアで技師と患者の役を全員で行わせる等、授業の展開の仕方を工夫する必要がある。また、検査技師との意見交換や模範を示して欲しいとの意見があり、現場の検査技師の生の声を聞かせることも有効と考えられた。事例の設定について多くの意見が寄せられ、車椅子の患者さんや、目や耳の不自由な患者さんに対しての接遇や事故やハプニングに対しての対応も求められている。種々の状況に応じたロールプレイの事例設定をしていくことがロールプレイ授業の有効性を高めることに繋がると思われた。その他では、心電図検査での手技や対応に対する患者側からのフィードバックを求める意見もあった。このように、接遇やロールプレイ授業の意義が認められているが、実施方法の不備な点が有効性の評価にバラツキを与えていると考えられた。

「全体を通しての感想・意見」については、有効性を支持する意見が多数を占めた。ロールプレイの実施方法についての意見が再度記載されており、「臨地実習前にどんな授業・指導があれば良かったか」の回答と重なっている。その中で、「はっきり言って臨地実習では余り役立たなかったように思う。役立てるためには頻りに実施しなければいけない」という意見があり、習熟のレベルを問題にしている。限られた授業時間の中で接遇教育の到達点をどこに設定するか限界があるのも事実である。患者への接遇やコミュニケーションの重要性と難しさを実感し、学生がこれらの学習を深めていくことへの動機づけとなり、ロールプレイ授業での学びが臨地実習での活用、日常生

活での活用へと繋げていく流れがみられたということを経験教育の目標とするならば、有効性があったと評価されるかもしれない。これらの学習が繰り返し体験できれば接遇やコミュニケーション能力の習得から習熟へと積み上げが可能になるのではないだろうか。

総じて、接遇に関するロールプレイ授業に対し評価する意見が多くを占め、学生は接遇の重要性や意義を認識しつつ臨地実習に臨んでいた。唯、患者さんに対し型通りの対応はできて、状況に応じた対応がうまくできていない様子が伺え、知識を技術に統合させる難しさがあり接遇力は習熟レベルには達していない。頻回の授業実施とあわせ、自己学習を促す工夫が必要である。授業の実施方法において、適切な SP の導入、全員によるロールプレイの実施、多様な事例の設定、検査技師との意見交換と模範の提示など、沢山の改善点が抽出された。授業環境や予算的な措置を考慮すると、改善の難しい問題がある。現状としては可能な改善を行っていくことが肝要と考えられ、その一歩として平成 24 年度はグループに分けて患者役と技師役を決めてロールプレイを実施し、全員が体験できる方法を取り、事例も増やす。現場の臨床検査技師を非常勤講師として授業に参加してもらい、アドバイスや、事例における模範を示してもらおう等、問題解決に向けての授業の準備を進めている。適切な SP の導入、習熟度を意識し授業回数を増やすことについては今後の課題としたい。

接遇能力は一朝一夕に身につくものではなく、その育成・強化を図る教育をどのように行えば効果的なのかは定めがたい問題である。今回のアンケートで明らかにされた課題に対し努力を続け、改善を図っていくことが大切であると考えられた。

#### IV. 結 語

アンケート調査により、接遇に関する授業は、その重要性を認識させ、臨地実習に対し心の準備、身だしなみを整えスムーズな取組みを可能にしたと評価された。その一方で、ロールプレイ授業は

学生全員が行える方法、頻回な実施、多くの事例の設定、検査技師との意見交換、模範提示など、実施方法の改善点が明らかになった。今後、これらの課題の解決に努めていきたい。

本論文の要旨は第 7 回日本臨床検査学教育学会学術大会(名古屋)において発表した。

#### 文 献

- 1) 茨木康彦, 猪苜冬樹. 当院における患者さま満足度アンケートの分析と今後の課題について. 医学検査 2009; 58: 1022-7.
- 2) 松尾収二. 期待される活動領域と技師教育 臨床検査部・病理部・輸血部. 臨床検査 2005; 49: 865-8.
- 3) 藤岡完治. 序章 全体解説. 編集 藤岡完治, 野村明美. わかる授業をつくる看護教育技法 3 シミュレーション・体験学習. 東京: 医学書院 2000: 1-10.
- 4) 小野田真弓, 須田雅美, 村田日出子. 専門学校における模擬患者導入の実際 派遣を受けて. 看護教育 2011; 52(8): 593-600.
- 5) 竹田恵子, 太湯好子, 谷坂佳苗. 模擬患者(SP)を導入した看護面接教育の取り組みとその課題. 川崎医療福祉学会誌 2004; 14(1): 27-40.
- 6) 堀美紀子, 松村千鶴, 淘江七海子. 模擬患者を導入したコミュニケーションスキルトレーニングの学習効果. 香川県立医療短期大学紀要 2003; 5: 105-14.
- 7) 渡邊由加利, 中村恵子, 吉川由希子. 大学において模擬患者をいかに活用するか OSCE を中心に. 看護教育 2011; 52(8): 586-92.
- 8) 水寄知子. コミュニケーション能力と倫理. 看護教育 2008; 49(2): 112-7.
- 9) 中野京子, 藤岡美幸, 西沢義子, 會津桂子, 小倉能理子, 小林朱美, 増田育子. 接遇に関する教育の試み - 模擬患者を活用したロールプレイの導入 -. 臨床検査学教育 2011; 3(1): 16-22.
- 10) 田中千恵子. 医療に従事する人のための患者接遇マナー基本テキスト. 東京: 日本能率協会マネジメントセンター 2005: 10-113.
- 11) 阿部恵子. 医療者教育における模擬患者(SP)の歴史と現在の活動. 看護教育 2011; 52(7): 502-8.