講演会「コミュニケーションにおける感情管理」に 対するアンケート調査とその解析

寺町ひとみ^{*1}, 坪井謙之介¹, 駒田奈月¹, 葛谷有美¹,
久田邦博², 土屋照雄¹

岐阜薬科大学病院薬学研究室¹, エーザイ株式会社²

Questionnaire Survey on Lecture “Feelings management in Communication” and Analysis of Results

Hitomi Teramachi^{*1}, Kennosuke Tsuboi¹, Natsuki Komada¹, Yumi Kuzuya¹,
Kunihiro Hisada² and Teruo Tsuchiya¹

Laboratory of Clinical Pharmacy, Gifu Pharmaceutical University¹,
Eisai Co., Ltd.²

[Received September 28, 2010]
[Accepted January 4, 2011]

We examined the lecture “Feelings management in Communication” using the KiSS-18 standard, a social skills measurement standard introduced by Akio Kikuchi. We also examined a link between social skills and feelings management in communication by pharmacists. To do this, we carried out questionnaire survey of pharmacists (n = 254) who attended the lecture on November 29, 2009. The collection rate was 92.1%, and the response rate 79.9%.

Using the KiSS-18 standard, we compared the total scores by sex, age and job. Averages of total KiSS-18 scores did not significantly differ between the sexes, between age groups or jobs. Three factors (“Trouble management skill”, “Conversation skill”, and “Problem solving skill”) were identified for factor analysis for the 18 questions of the KiSS-18 standard. The mean for “Problem solving skill” factor was significantly higher than for “Trouble management skill” and “Conversation skill”.

Conducting covariance structure analysis as proposed in the casual model showed that “Conversation skill” affects all other factors, making it possible to cope with trouble management, and the succeeding steps in the model.

Key words communication, social skill standard, covariance structure analysis, feelings management

緒言

薬剤師は、医療スタッフと協力して患者のためにファーマシューティカルケアを遂行する使命がある。その目的を達成するために、薬剤師には、患者や医療スタッフとの対人能力向上を目的としたコミュニケーション能力の修得が不可欠である。薬学部は2006年度より6年制教育が開始となり、「薬学教育モデル・コアカリキュラム」¹⁾にはコミュニケーションに関する到達目標が盛り込まれ、これまでに、コミュニケーション教育に関連した内容の報告がされている^{2,3)}。服薬指導時に患者と良好なコミュニケーションをとるためには、自己の心理的余裕が重要である。自分自身が満たされているという自

己管理ができていないと心理的な余裕を失いやすく、感情は非言語の形で相手に伝わり患者を傷つけることになる。そこで、視点を変えるスキルを修得することによりポジティブシンキングを身につけることは重要であると考え。一方、菊池は社会的スキルを「対人関係を円滑にするスキル」と定義し、18の質問項目からなる尺度を開発した。この社会的スキル尺度 KiSS 18⁴⁾は妥当性、信頼性の高い尺度として、対人関係訓練⁴⁾、大学生の社会的スキル⁵⁾、看護師の社会的スキル等^{6,7)}の評価に数多く適用されている。薬剤師は患者・家族、医療従事者との関係を円滑にすることが必要であり、菊池の定義した社会的スキルが必要であると考え。

今回、薬剤師学術大会における講演会において、ポジティブシンキングスキルを組み込んだ感情管理に関する

* 岐阜県岐阜市大学西1 25 4

講演に参加した薬剤師を対象に、社会的スキル尺度である KiSS 18 を用いた調査および講演に対するアンケート調査を行い「薬剤師の社会的スキル」と「コミュニケーションスキルにおける感情管理」との関連を明らかにすることを目的に因子分析および共分散構造分析を行った。

方 法

1. 対象および実施時期

2009 年 11 月 29 日に開催された第 42 回東海薬剤師学会大会ランチョンセミナーに参加した 254 人を対象にした。質問紙は無記名とし、講演開始前に配布し、講演終了後に回収した。アンケート調査は、コミュニケーション等に関する内容であり、回答者の性格等、個別的に測定することを目的として行っているものではないこと、自由意志で参加し、途中でいつでもやめることができることを文書にて説明した。アンケートの内容を図 1 に示す。

2. 講演内容

講演は、演者が久田邦博(エーザイ(株)、研修インストラクター)、題目が「医療接遇時に見落としがちな自己管理について - 人を幸せにしたいなら、自分自身が幸せになる必要がある -」、時間が 60 分であった。その主な内容は、「アドヒアランスに至る患者心理とコミュニケーションスキルとの関係」、「自分自身が幸せになるために、褒める技術およびリフレーミングによる視点を変えるスキル」および「見落としがちな自己管理として、自分の感情を意識する重要性についてと感情を切り替えるスキル」の三部から構成されていた。

3. 調査項目

基本的な項目として年齢、性別および職種について、さらに、講演後のコミュニケーションにおける感情管理に関する 4 質問項目(Q 1. 服薬指導時におけるコミュニケーションスキルの活用, Q 2. コミュニケーションを取る際の感情の自己管理, Q 3. コミュニケーションを取る際に自分の感情を意識すること, Q 4. コミュニケーションを取る際に自分の感情を切り替えること)について、「実践できると思う」、「まあまあ実践できると思う」、「どちらともいえない」、「あまり実践できないと思う」、「実践できないと思う」で回答を求め、順に 5, 4, 3, 2, 1 点の 5 件法で得点化した。さらに、菊池が作成した社会的スキルを測定する KiSS 18⁴⁾の 18 項目を用いて、明日からの日常の行動に関することについて 5 件法で該当する番号に をつける方法で回答を求めた。18 項目の回答は、「評価 5: いつもそうだ」を 5 点、「評価 4: たいていそうだ」を 4 点、「評価 3: どちらともいえない」を 3 点、「評価 2: たいていそうではない」を 2

点、「評価 1: いつもそうではない」を 1 点とした。

4. 分析方法

KiSS 18 の 18 項目に対する回答のデータについて、合計得点および因子分析によって得られた因子別の得点平均値を算出した。2 群間の差の検定には、Mann-Whitney の U test を行い、3 群間以上では Kruskal-Wallis test を行い有意差が認められた場合、Scheffe の方法を用いて多重比較を行った。 $p < 0.05$ を有意差ありとした。さらに、KiSS 18 の 18 項目データを用いて、抽出された各因子の因子得点と講演に関する 4 質問項目に対する得点を基に共分散構造分析を行い、薬剤師の社会的スキルとコミュニケーションにおける感情管理との因果関係を検討した。因子分析には SPSS 17.0 J を、共分散構造分析には Amos 17.0 を用いた。

結 果

1. アンケート調査回収結果

受講した 254 人に対してアンケート調査を実施し 234 人から回答を回収でき回収率は 92.1% であった。そのうち 203 人から有効な回答が得られた(有効回答率 79.9%)。

2. コミュニケーションにおける感情管理に関する講演後のアンケート調査結果

コミュニケーションにおける感情管理に関する講演後のアンケート調査の結果を図 2 に示す。Q 1. 服薬指導時におけるコミュニケーションスキルの活用について、Q 2. コミュニケーションを取る際の感情の自己管理について、Q 3. コミュニケーションを取る際に自分の感情を意識することについて、Q 4. コミュニケーションを取る際に自分の感情を切り替えることについて、「実践できると思う」および「まあまあ実践できると思う」と回答したのは約半数であった。

3. KiSS 18 の合計得点に対する属性の影響

KiSS 18 の合計得点の平均値は、表 1 に示すように、62.7 であった。性別では、男性が 63.2、女性が 62.0 と性別間の相違はみられなかった。年代別にみると、全体では有意な差がみられたが、各年代間において差はみられなかった。20 代の方が他の年代より低い傾向を示していた。職種別では、薬局薬剤師が 63.4、病院薬剤師が 60.2 と両群では差がみられなかった。

4. 因子分析

KiSS 18 による 18 質問項目に対して主因子分析法にて因子分析を行った。固有値の変化は、8.912, 1.439, 1.043, 0.940, 0.779... というものであり、3 因子構造が妥当であると考えられた。そこで、再度 3 因子を仮定

◎以下の基本事項についてお答え下さい。

年齢 : 20 代 ・ 30 代 ・ 40 代 ・ 50 代 ・ 60 代 ・ 70 代以上

性別 : 男 ・ 女

職種 : 薬局薬剤師 ・ 病院薬剤師 ・ 大学教員 ・ 行政 ・ その他 ()

◎講演後にお答え下さい。

次の 1～5 の各質問で、該当する箇所の () 内に ひとつだけ ○ をつけて下さい。

1、服薬指導におけるコミュニケーションスキルについて

() () () () ()
 実践できる まあまあ どちらともいえない あまり実践 実践できないと思う
 実践できる できないと思う

2、コミュニケーションにおける自己管理の重要性について

() () () () ()
 実践できる まあまあ どちらともいえない あまり実践 実践できないと思う
 実践できる できないと思う

3、コミュニケーションを取る際に自分の感情を意識することについて

() () () () ()
 実践できる まあまあ どちらともいえない あまり実践 実践できないと思う
 実践できる できないと思う

4、コミュニケーションに自分の感情を切り替えることについて

() () () () ()
 実践できる まあまあ どちらともいえない あまり実践 実践できないと思う
 実践できる できないと思う

5、明日からの日常の行動に関する、次の質問で、該当する番号に○をつけて下さい。

		いつも そうだ	たいてい そうだ	どちらと も いえない	たいてい そうでは ない	いつも そうでは ない
1	他人と話していて、あまり会話が途切れないほうですか。	5	4	3	2	1
2	他人にやってもらいたいことを、うまく指示することができますか。	5	4	3	2	1
3	他人を助けることを、上手にやれますか。	5	4	3	2	1
4	相手が怒っているときに、うまくなだめることができますか。	5	4	3	2	1
5	知らない人とも、すぐに会話が始められますか。	5	4	3	2	1
6	まわりの人たちとの間でトラブルが起きても、それを上手に処理できますか。	5	4	3	2	1
7	こわさや恐ろしさを感じたときに、それをうまく処理できますか。	5	4	3	2	1
8	気まずいことがあった相手と、上手に和解できますか。	5	4	3	2	1
9	仕事(勉強)をするときに、何をどうやったらよいか決められますか。	5	4	3	2	1
10	他人が話しているところに、気軽に参加できますか。	5	4	3	2	1
11	相手から非難されたときにも、それをうまく片付けることができますか。	5	4	3	2	1
12	仕事(勉強)の上で、どこに問題があるかすぐにみつけることができますか。	5	4	3	2	1
13	自分の感情や気持ちを、素直に表現できますか。	5	4	3	2	1
14	あちこちから矛盾した話が伝わってきて、うまく処理できますか。	5	4	3	2	1
15	初対面の人に、自己紹介が上手にできますか。	5	4	3	2	1
16	何か失敗したときに、すぐに謝ることができますか。	5	4	3	2	1
17	まわりの人たちが自分とは違った考えをもっている、うまくやっていけますか。	5	4	3	2	1
18	仕事の目標を立てるのに、あまり困難を感じないほうですか。	5	4	3	2	1

図 1 . アンケートの内容

して主因子法・プロマックス回転による因子分析を行った。プロマックス回転後の最終的な因子パターンと因子間相関を表 2 に示す。なお、回転前の 3 因子で 18 項目の全分散を説明する割合は 68.519% であった。

第 1 因子は、7 項目(問 4、問 6、問 7、問 8、問 11、問 14、問 17)で構成されており、「こわさや恐ろしさを感じたときに、それをうまく処理できますか。」、「まわ

りの人たちとの間でトラブルが起きても、それを上手に処理できますか。」に関する内容の項目が高い負荷量を示したことから、「トラブル処理スキル」因子と命名した。第 2 因子は、6 項目(問 1、問 2、問 5、問 10、問 13、問 15)で構成されており、「他人と話していて、あまり会話が途切れないほうですか。」、「他人が話しているところに、気軽に参加できますか。」等に関する内容

図2. コミュニケーションにおける感情管理に関する講演後のアンケート調査結果

表1. KiSS 18の合計得点における属性による影響

		KiSS-18尺度	
		人数	合計得点(±標準偏差)
全 体		203	62.7 ± 9.5
性 別	男 性	125	63.2 ± 9.6
	女 性	75	62.0 ± 9.5
	(不明)	3	
年 代 別	20代	36	59.0 ± 8.3
	30代	45	62.6 ± 8.5
	40代	61	62.9 ± 9.8
	50代	42	62.5 ± 11.1
	60代以上	18	65.8 ± 7.8
	(不明)	1	
職 種 別	薬局薬剤師	144	63.4 ± 9.4
	病院薬剤師	19	60.2 ± 7.7
	行政薬剤師	19	60.3 ± 9.6
	(その他)	21	

KiSS 18の合計得点の平均値の差は、性別は Mann-Whitney U test にて検定、年代別および職種別は Kruskal-Wallis test にて検定した。年代別で有意差が認められたので Scheffe の方法を用いて多重比較を行ったところ各年代間で有意差は認められなかった。* ; $p < 0.05$, n.s. ; 有意差なし

の項目が高い負荷量を示したことから、「スムーズな会話スキル」因子と命名した。第3因子は、5項目(問3, 問9, 問12, 問16, 問18)で構成されており、「仕事(勉強)をするときに、何をどうやったらよいか決められますか。」「仕事(勉強)の上で、どこに問題があるかすぐにみつけることができますか。」の項目が高い負荷量を示したことから、「課題解決スキル」因子と命名した。内的整合性を検討するために各因子の係数を算出した(表3)。第1因子「トラブル処理スキル」で $= 0.897$, 第2因子「スムーズな会話スキル」で $= 0.878$, 第3

因子「課題解決スキル」で $= 0.847$ と内的整合性は保たれていた。第2因子の問13の因子負荷量は0.309と基準となる0.400を下回っているが、問13を削除した場合でも $= 0.879$ と係数が変わらないので問13は残すことにした。同様に、第3因子の問3の因子負荷量が0.265と低いが、削除した場合でも $= 0.829$ と係数が上昇しないことから問3も残すことにした。また、各因子はそれぞれ正の相関を示していた。

因子分析により得られた3つの下位尺度に相当する項目の因子別得点平均値は、「トラブル処理スキル」が3.4, 「スムーズな会話スキル」が3.4, 「課題解決スキル」が3.7と、「課題解決スキル」の方が有意に高い値を示した(表3)。

5. 薬剤師の社会的スキルとコミュニケーションスキルおよび感情管理の因果関係

薬剤師の社会的スキルとコミュニケーションスキルにおける感情管理との関係を検討するため、因子分析により得られた3因子と4質問項目のデータを用いて、共分散構造分析によるパス解析を行った。まず、「スムーズな会話スキル」が「トラブル処理スキル」および「課題解決スキル」の各因子それぞれに影響を及ぼすと仮定した。さらに、「トラブル処理スキル」が「Q2. 感情の自己管理」および「Q4. 感情の切り替え」を促し、同様に「スムーズな会話スキル」が「Q1. 服薬指導時のコミュニケーションスキル活用」を、「課題解決スキル」が「Q3. 感情の意識」を促すと仮定して分析を行った(図3A)。分析の結果、適合度指標はGFI(Goodness of Fit Index) = 0.651, AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index) = 0.348, RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) = 0.345, AIC(Akaike's Information Criterion) = 471.775とあてはまりの良いモデルとはいえなかった。そこで、図には示さないがモデルを変えながら、3因子と4質問項目について相関係数および重回帰分析を行い、有意なパスを検討した。同時に解釈しやすいモデルを選択し、最終的に図3Bに示すモデルを仮定し、分析を行った。分

表 2. KiSS 18 尺度(講演後)におけるプロマックス回転後の因子分析

項 目 内 容	因子1	因子2	因子3	
問 7 こわさや恐ろしさを感じたときに、それをうまく処理できますか。	0.834	-0.091	0.037	
問 6 まわりの人たちとの間でトラブルが起きても、それを上手に処理できますか。	0.774	0.117	-0.093	
問 4 相手が怒っているときに、うまくなだめることができますか。	0.768	0.078	-0.101	
問14 あちこちから矛盾した話が伝わってきても、うまく処理できますか。	0.744	-0.094	0.118	
問 8 気まずいことがあった相手と、上手に和解できますか。	0.741	0.000	-0.012	
問11 相手から非難されたときにも、それをうまく片付けることができますか。	0.710	-0.021	0.102	
問17 まわりの人たちが自分とは違った考えをもっている、うまくやっていけますか。	0.424	0.064	0.208	
問 1 他人と話していて、あまり会話が途切れないほうですか。	-0.041	0.846	-0.072	
問10 他人が話しているところに、気軽に参加できますか。	-0.096	0.839	0.039	
問 5 知らない人とでも、すぐに会話が始められますか。	0.003	0.790	-0.047	
問15 初対面の人に、自己紹介が上手にできますか。	0.047	0.644	0.162	
問 2 他人にやってもらいたいことを、うまく指示することができますか。	0.292	0.544	-0.003	
問13 自分の感情や気持ちを、素直に表現できますか。	0.179	0.309	0.196	
問 9 仕事(勉強)をするときに、何をどうやったらよいか決められますか。	-0.087	0.018	0.861	
問12 仕事(勉強)の上で、どこに問題があるかすぐにみつかることができますか。	0.140	-0.140	0.798	
問18 仕事(勉強)の目標を立てるのに、あまり困難を感じないほうですか。	0.035	0.091	0.669	
問16 何か失敗したときに、すぐに謝ることができますか。	0.027	0.163	0.460	
問 3 他人を助けることを、上手にやれますか。	0.260	0.259	0.265	
因 子 名				
トラブル処理スキル	因子1	-	0.675	0.743
スムーズな会話スキル	因子2	0.675	-	0.677
課題解決スキル	因子3	0.743	0.677	-

表 3. 下位尺度間の関連および因子別得点

下 位 尺 度 名	α 係数	相 関 係 数			因子別得点(平均値) ($\pm$ 標準偏差)
		トラブル処理 スキル	スムーズな 会話スキル	課題解決 スキル	
因子1: トラブル処理スキル	0.897	—	0.689**	0.709**	3.4 $\pm$ 0.5
因子2: スムーズな会話スキル	0.878	0.689**	—	0.648**	3.4 $\pm$ 0.6
因子3: 課題解決スキル	0.847	0.709**	0.648**	—	3.7 $\pm$ 0.6

相関係数は** ; $p < 0.01$, 因子別得点(平均値)の差は, Kruskal-Wallis test にて検定し有意差が認められたので(** ; $p < 0.01$) , Scheffe の方法を用いて多重比較を行った(## ; $p < 0.01$) .

析の結果, 適合度指標は $GFI = 0.995$, $AGFI = 0.978$ が 0.9 を超え, $RMSEA = 0.000$ が 0.05 以下, $AIC = 46.610$ が 471.775 より低下したため, 図 3 B に示したモデルを「薬剤師の社会的スキル」と「コミュニケーションスキルにおける感情管理」の因果モデルとして採用した.

考 察

今回の研究の目的は, 社会的スキル尺度である KiSS 18 を用いた調査および講演に対するアンケート調査を行い, 「薬剤師の社会的スキル」と「コミュニケーション

ンススキルにおける感情管理」との関連を明らかにすることであった.

アンケート調査結果から, コミュニケーションにおける感情管理に関する講演を聴いて, 約半数の人たちが, 「コミュニケーションスキルを活用した服薬指導」, 「コミュニケーションを取る際に感情の自己管理」, 「コミュニケーションを取る際に自分の感情を意識すること」, 「コミュニケーションを取る際に自分の感情を切り替えること」を, それぞれ実践できる・まあまあ実践できていることが判明した. 本講演が終了した時点で回答しているので, これらのことを実践したわけではな

(A)

(B)

図3.「薬剤師の社会的スキル」と「コミュニケーションにおける感情管理」の因果モデル単方向のパスは因果関係を示し、パス係数は標準偏回帰係数を示す。e1, e2, e3, e4, e5, e6, e7は誤差変数を示し、 R^2 は決定係数を示す。

いが、モチベーションが高いことが推察される。

KiSS 18を用いた調査結果から合計得点の平均値を算出し、属性による影響について検討したところ、性別および職種別において差はみられなかった。年代間全体では差があることが示されたが、各年代間において差はみられなかった。しかし、20代の方が他の年代より低い傾向を示していた。菊池も、若い年代より年代が高い方が合計得点の平均値も高くなると報告している⁴⁾。さらに、勤労成人の合計得点の平均値が男性 58.9、女性 56.1と報告している⁴⁾。本調査の結果と比較すると、本講演会に参加した薬剤師は全体的に高い値を示していることが示唆された。薬剤師が高いスキルを有しているのか、あるいは高いスキルを有した薬剤師が講演会に参加したのかどうかについて判定することはできないが、少なくとも一般の勤労成人より高い傾向を示すことがわかった。

KiSS 18の18質問項目に対して因子分析を行ったと

ころ、「トラブル処理スキル」、「スムーズな会話スキル」および「課題解決スキル」の3因子が抽出された。これら3つの因子別得点平均値では「課題解決スキル」の方が高い値を示していたことから、仕事の課題あるいは問題点を抽出し目標を立てて解決することができると思っていることが示された。すなわち、今回の講演を受講した薬剤師は、スムーズに会話をするスキルあるいはトラブルを処理するスキルが課題を解決するスキルより低いことが示された。今後、KiSS 18を活用することにより、どのようなスキルが低いかを明らかにすることができ、特に低いスキルのトレーニングに対してカリキュラムの構成を考案する上で参考になると考える。

次に、共分散構造分析によるパス解析を行い、図3Bに示すモデルが「薬剤師の社会的スキル」と「コミュニケーションにおける感情管理」の因果モデルとして妥当であることが示された。このモデルから、まず、「ス

ムーズな会話スキル」が全体の因子に影響を与えていることから、コミュニケーションの基本として必要不可欠なスキルであることが判明した。続いて、「トラブル処理スキル」が「Q2. 感情の自己管理」および「Q4. 感情の切り替え」を促していることから、トラブルに対する処理をスムーズにできるスキルが身につくと、感情の自己管理ができる、あるいは、自分の感情を切り替えることができることが示唆された。「Q2. 感情の自己管理」および「Q4. 感情の切り替え」ができるようになると、「Q3. コミュニケーションを取る際に自分の感情を意識することができる」ことが判明した。また、「スムーズな会話スキル」が「課題解決スキル」および「Q1. 服薬指導時のコミュニケーションスキルの活用」を促していることから、会話がスムーズにできるようになると、課題を解決するスキルが身につく、さらに、コミュニケーションスキルを活用した服薬指導ができるようになることが示された。今回の講演後に行ったアンケート調査結果から、受講者のコミュニケーション能力の修得に対する評価というより、コミュニケーション能力修得に対する期待値を評価することができた。

社会的スキル尺度である KiSS 18 を用いた調査および講演に対するアンケート調査結果について因子分析および共分散構造分析から、薬剤師における社会的スキルの下位尺度を明らかにすることができ、さらに、「薬剤

師の社会的スキル」と「コミュニケーションにおける感情管理」との関連を明らかにすることができた。

引用文献

- 1) 日本薬学会「薬学教育モデル・コアカリキュラム合本」, 東京, 2005, pp. 1 107.
- 2) 寺町ひとみ, 葛谷有美, 土屋照雄, 「医療コミュニケーション: 服薬指導応用」の実施とロールプレイ発表に対する評価の分析, ぎふ病薬, 50, 9 20 (2010).
- 3) 神村英利, 二神幸次郎, 辻泰弘, 福岡大学薬学部における「コミュニケーション学」開講年度の授業評価, ファーマシューティカルコミュニケーション研究会会誌, 7, 21 27 (2008).
- 4) 菊池章夫, “社会的スキルを測る: KiSS 18 ハンドブック, 第1版”, 菊池章夫編, 川島書店, 東京, 2007, pp.1 204.
- 5) 毛新華, 大坊郁夫主, 社会的スキルの内容に関する中国人大学生と日本人大学生の比較, 対人社会心理学研究, 8, 123 128 (2008).
- 6) 千葉京子, 相川充, 看護における社会的スキル尺度の構成, 看護研究, 33, 139 148 (2000).
- 7) 上野栄一, 看護師における患者とのコミュニケーションスキル測定尺度の開発, 日本看護科学学会誌, 25, 47 55 (2005).