

## —獣医療とコミュニケーション (Ⅳ)—

家畜保健衛生所の業務で必要となる  
コミュニケーションスキル柴田正志<sup>†</sup> (静岡県東部家畜保健衛生所所長)

## 1 はじめに

日常生活において、「コミュニケーションが大切」という声をよく耳にするが、獣医師にとって、より良い獣医療を実践するためには、飼育者との間で良いコミュニケーションをとり、信頼関係を築くことが鍵となる。トレー

ナーの採用基準が厳しいことで有名な大手スポーツジムでは、採用時にトレーニングスキルよりもコミュニケーションスキルを重視しているという話を聞いたことがあるが、それほどまでにコミュニケーションスキルを身につけることは簡単ではないということだろう。獣医師は、獣医学的スキルを磨くのと同時に、コミュニケーションスキルも向上させていかなければならない。

現在、日本の獣医学教育において、客観的臨床能力試験 (Objective Structures Clinical Examination : OSCE) が導入され、その中で模擬クライアント (飼育者) との間で行う獣医療面接では、コミュニケーションについても評価の対象となり、コミュニケーションスキルについての教育が行われるようになった。とは言え、それだけで誰もが習得できるわけではなく、日々経験を積み重ね、スキルを磨き上げていかなければならない。

家畜保健衛生所 (以下「家保」という。) の業務においても、病性鑑定時の情報収集や予防対策の指導、農場 HACCP の取組みなどで家畜の飼育者である畜産農家 (以下「農家」という。) とのコミュニケーションが必須となる。この時、伝えたいつもりが実は伝わっていなかった、あるいは理解はされていても指導したことを実践してもらえなかったという経験はないだろうか。指導内容を「伝える」ではなく、「伝わる」ものにするため、必要なコミュニケーションスキルについて整理し、トレーニングしていく必要がある。

## 2 獣医療診療ガイド

医療分野における診察の流れを示した「カルガリー・

ケンプリッジガイド」を Dr. Radford らが獣医療向けに改変したのが、「獣医療診察ガイド」[1]である。これは、経験の少ない新人獣医師でも診察をスムーズにすすめられるよう、おおむねのフローを示したものだ。家保の業務においても農家に向いて行う各種検査、飼養衛生管理基準遵守指導や病性鑑定など、あらゆる場面でこれを応用できる。以下にこのガイドの6つの手順である、準備、オープニング、情報収集、身体検査、説明と計画、クロージングについて、家保の業務に当てはめてみる。

- ①準備：農場に向く前に過去のカルテを確認し、その農場の課題など必要な情報を確認する。病性鑑定では、検査すべき項目や採材の数量を想定し、必要な資材を持参する。衛生的な身なりを整え、農場に入る際には、長靴の消毒、交換など確実に実施する。さらには、日頃から最新の獣医学的知見を深めておくこともこの手順として行う。
- ②オープニング：農場に着くや否やいきなり本題に入る人も見かけるが、まずは挨拶をし、初対面の場合は、自己紹介をする。次いでその日の訪問の目的など、この段階で農家と共有することが重要である。
- ③情報収集：問診による情報収集は、病性鑑定をはじめ、その後の対応の第1歩となるため、とても重要である。ここでは農家の話に耳を傾け、注意深く聴く「傾聴」を行う。できるだけ相手の話を遮らないよう心がけ、頷きながら聴いたり、相手の言葉を復唱したりする「パラフレーズ (言い換え)」を交え、相手の話を聴いていることを示す。問診を行う際は、原則として、「どんな様子でしたか」など、相手が自由に答えられる「オープン・クエスチョン」から始め、広く情報を集めていく。徐々に、ポイントを絞り、「出血はありましたか」、「下痢はいつから始まりましたか」など、「はい」、「いいえ」や数字で答えられる「クローズド・クエスチョン」によって、自分が確認したいことに絞り込んでいく。もちろん質問は織り交ぜて行うため、必ずしもこの手順にこだわる必要はないが、オープンからク

<sup>†</sup> 連絡責任者：柴田正志 (静岡県東部家畜保健衛生所)

〒419-0114 田方郡函南町仁田101 ☎055-978-3131 E-mail: masashi1\_shibata@pref.shizuoka.lg.jp

ローズドな質問に展開していくと、農家自身が気づいていなかったことや、それまで話していなかったことを聞き出すことができる。

この時、新人がやってしまいがちなこととして、飼養衛生管理基準の実施状況を確認する際など、チェックリストばかり見てしまい、相手がどんな表情で話しているのかに気づかないことがある。言葉の内容だけにとらわれると、大事なサインを見逃すこともある。「話をするときには相手の目を見て話す」という基本は大切なことだ。

- ④**身体検査**：体温測定や症状の確認、採血、採便など、問診で必要と判断した検査を行っていく。家保が行う検査の場合、材料を持ち帰り、実験室で検査を行うことが多いが、農場では、発症した個体だけではなく、群としての状態や衛生管理の状況を確認する。この時も問診の際同様、チェックリストに気を取られすぎて、家畜とのコミュニケーション、すなわち家畜や農場の状態を観察することを怠ってはいけない。
- ⑤**説明と計画**：情報収集及び身体検査で行ったことを説明し、今後の方向性や、仮に検査で陽性となった場合の対応について共有する。陽性の場合、追加検査の必要があったり、家畜や生産物の出荷自粛、さらには陽性家畜の隔離や殺処分となることもあるため、可能性が低いと考えていても、必ず最初に説明しなければならない。
- ⑥**クロージング**：その日行ったこと、今後の対応を要約して、相手が十分理解しているか再確認する。この時注意しなければならないのは、「きっとわかっているはずだ」と決めつけたりしないことだ。また、曖昧な表現にも気をつけなければならない。「症状がひどくなったら、すぐに連絡してください。」と伝えた場合、「ひどくなる」の意味が家保職員と農家の間で異なる解釈となることがあるため、「他の家畜にも同じような症状が広がったら」など、より具体的に説明するのが良いだろう。

そして、最後に「何か不明な点や気になることはありますか。」などと、問いかける。ここでは、相手が考える時間を与えるよう配慮し、多少の沈黙時間を設けるのも良い。想像以上に、重要なことやそれまで話していなかった本音を聞き出すことができる。これは診察を終え、相手がドアノブに手をかけ退室する際に声をかけることから「ドアノブ・クエスト」と呼ばれる。

以上、「獣医療診察ガイド」の手順は、家保の業務においても参考となり、その中でさまざまなコミュニケーションスキルが必要となる。もちろん全てをこのガイドの手順に従う必要はないし、実際には前後することもあ

る。ただし、全ての段階で常に意識してほしいのは、農家との信頼関係の構築である。そのためには、言葉の内容とは別に、「非言語コミュニケーション」を意識することも大切だ。「非言語コミュニケーション」とは、話す時の態度、表情、姿勢、声の大きさやトーン、話す速度などのことで、知らず知らずのうちに腕組みをしたり、相手が威圧的と感じるほど語気を強めて話していることがあるため、常に意識するよう心がけたい。

「獣医療診察ガイド」の詳細については、「動物医療現場のコミュニケーション」[2]などを参考にすると良い。

### 3 傾聴と共感

コミュニケーションスキルの中で、最も基本であり重要なことは、「傾聴」と「共感」である。「傾聴」とは、読んで字の如く、耳を傾けて相手の話をよく聴くことだ。伝えたいことがあっても、まずは相手の話をよく聴くことから始める。たとえ相手の言っていることに納得できないという場合でも、まずは最後まで話を聴き切ることが次のステップにつながる。また、つついやってしまいがちなのが、相手の話を聴いている時に、次に自分が話すことを考えてしまうことだ。これは、結果的に傾聴できていないことで、注意しなければならない。

「共感」は、相手の考え方に賛同するという意味で使われることもあるが、ここでいう「共感」とは、必ずしも相手の考え方に同意するのではなく、相手がそう思っていることを理解するということだ。これは、相手の気持ちに寄り添う姿勢であり、決して自分の考えを曲げて相手と同じ考え方に変えるという意味ではない。

獣医療コミュニケーション教育における第一人者の1人である Dr. Jane Shaw の講習を受けた際、「共感するには、相手の履き物と同じものを履きなさい」と言われたことが印象に残っている。自分はスニーカーを履いているが、相手がサンダルを履いているのに気づかず、一緒に走らせるのは、相手に負担をかけるだけになる。今、相手がどんな状況なのか、どんな気持ちなのかを知ることから始めなければ、こちらから一方的に話しても伝わらない。

筆者は、獣医学系大学の2年生に「獣医療に必要なコミュニケーション」について講義することがあるが、ここでは「傾聴」と「共感」について学んでもらう。ある養豚場での獣医師と農家とのやりとり事例 [3] を参考に、同じことを伝えるのに2つのパターンの伝え方を実演し、学生達にどちらが良いか、どう違うのかを考えてもらう。農家からの依頼を受け、農場に向いた獣医師が、自身の経験からある病気を診断したが、農家は別の病気を疑っていた。獣医師は自分の診断に基づき治療方針を決め、その後の管理を指導するが、同じことを伝えるのに、相手の言葉に耳を傾けず、一方的に説明するの

と、相手の気持ちを理解した上で同じことを伝えるのでは、その後、農家が管理をしっかりとってくれるかどうかにも影響し、結果として、コミュニケーションの方法が違うだけで、治る病気も治らなくなってしまうという事例である。この実演を見たほぼ全ての学生が、獣医師は一方的に自分の治療方針を言うのではなく、飼育者の言葉に耳を傾け、丁寧に説明することが大切だと感じ、自分は相手に耳を傾ける獣医師になりたいと答える。

#### 4 参加型手法

「参加型手法」とは会議の手法の一つで、進行を中立的な立場のファシリテーターが行い、参加者が自ら問題解決を行うものである。ファシリテーターは自分の意見を言うことなく、参加者に発言を促し、自ら決定してもらう。

筆者らは、家保職員がファシリテーターとなり、「参加型手法」を用いて酪農家の乳質向上のためのワークショップを行った[4]。ここでは、酪農家同士が搾乳手技や器材の使い方について情報交換し、自らの搾乳手順の見直しをした。その結果、自身の搾乳方法に「改善すべき点がある」と判断した参加者の半数以上が、これを自分ごととして捉え、直ちに改善に取り組んだ。通常行っていた講義型の研修会以上の成果だと感じた。この結果、その後の参加者の農場の衛生的乳質の向上（生乳中の体細胞数の減少）が認められた。

また、養鶏場職員に対し、なぜ衛生管理が必要なのか、ネズミ対策の重要性などを理解してもらい、それぞれ対策を考えてもらったところ、自発的に対策に取り組み、成果を報告してくれるようになった。成果を誉めると、さらに積極的に取り組んでいた。成果を正統に評価して伝えることも重要である。

このように、家保職員が技術を押し付けるのではなく、あくまでもファシリテーターとして、参加者に自ら考えてもらうことにより、対策の実践につなげることができた。

#### 5 ピア・ロールプレイ

「ピア・ロールプレイ」とは、ロールプレイを行うに当たり、相手役も含め自分達で役割を演じることで、木村[5]は、獣医学系大学生らに対し、獣医師役、飼い主役、観察者にわかれ、獣医療コミュニケーショントレーニングを実施し、その有効性を確認している。

家保の業務においても、飼養衛生管理基準の聞き取り調査や指導時に行う農家とのやりとりなど、「ピア・ロールプレイ」により演習を行うことができる。筆者は、新人家保職員の研修会において、家保役、農家役をそれぞれ演じてもらい、飼養衛生管理基準確認時の聞き取りをいかにスムーズに、確実にを行うかのトレーニングを

試験的に行った。あらかじめ作成した家保役、農家役、それぞれの役の条件シナリオを読み込んでもらい、その後それぞれの配役により模擬聞き取り調査を実施した。この時の「ピア・ロールプレイ」の最大の成果は、農家役を演じた際に、家保からこんな聞き方をされたら答えたくなくなるとか、こんな風に聞かれれば答えただろうなということに気づいたことである。

実施するには、演じる2人とは別に観察者を1名おき、3人1組とする。観察者は、2人のやりとりを客観的に見て、話す内容だけではなく、姿勢や声の大きさ、視線などを観察し、どんな時に相手が顔色を変えたり、積極的になったり、消極的になったりしたかを俯瞰し、気づいたことをフィードバックする。

また、現在、これを応用した新型コロナウイルス感染症における保健所の疫学調査についても、「ピア・ロールプレイ」トレーニングプログラムを作成中である。保健所が行う疫学調査時に、患者さんが話したがること、聞き漏らしてしまいがちなことなどを盛り込んだシナリオを作り、保健所の新人教育に活かしてもらいたい。

この保健所のための疫学調査「ピア・ロールプレイ」は、家保が実施する疫学調査などにも応用可能と考える。飼養衛生管理基準指導時のシナリオについても内容を充実させていけば、新人研修の材料になるため、関心あればぜひシナリオ作りに協力いただきたい。

#### 6 チームビルディングトレーニング「やぐら鶴」

平成22年に宮崎県で発生した口蹄疫は、未曾有の連続発生となり、全国から多くの防疫作業者が派遣された。筆者は、口蹄疫発生期間中、2度宮崎県に派遣されたが、現場は、情報の錯綜や想定外の事態により混乱していた。全国から集められた派遣者のチームが、コミュニケーション不足のため効率的な連携ができていなかった。

そんな混乱を、現地に行っていない人にも擬似的に体験させられたら、防疫作業におけるチーム力強化に役立つのではと、ちばNOSAIの堀北哲也氏（現 日本大学生物資源科学部獣医学科）によって「やぐら鶴」というカードゲームが作られた[6]。

家保では、口蹄疫など家畜伝染病の発生に備え、日頃からマニュアルの整備、防疫資材の備蓄や防疫演習などに取り組んでいる。しかし、突発的に始まる緊急防疫作業では、初めは混乱が想定されるため、マニュアルに基づく演習に加え、チームコミュニケーションを高めるためのトレーニングが有効だと考える。

「やぐら鶴」は、これまで獣医師向け研修会で活用されたほか、今ではいくつかの県の防疫研修、社会人獣医師も交えた獣医学系大学の実習などで実施されている。ゲームの中では、防疫対策本部の運営や資材調達、防疫作業などの具体的なコンテンツはなく、あくまでも、い

かにチームで混乱を乗り切るかのプロセスを重視したトレーニングである。もちろんこのゲームをやればすぐに解決できるというわけではないが、いざという時、少しでも早く混乱から抜け出せるよう、チームのコミュニケーションを高めることに役立ててもらいたい。

## 7 おわりに

口蹄疫やアフリカ豚熱は、いつ国内に侵入してもおかしくない状況が続く。また、豚熱は野生イノシシに感染が拡がったことにより、今も出口の見えない戦いが続き、鳥インフルエンザは、毎年のように冬の渡り鳥が国内にウイルスを持ち込むことが懸念される。これら家畜伝染病の発生を防ぐため、農家や家保をはじめ、関係者が一丸となって予防対策に取り組むには、より良いコミュニケーションが必要である。飼養衛生管理基準の遵守項目を農家に唱和させたりするのではなく、相手の声に耳を傾け、同じ履き物を履いて共感し、それぞれの対策の必要性を示して説明するなど、共に取り組んでいく姿勢が大切である。

コミュニケーションの学びにはゴールも正解もない。筆者は、コミュニケーションスキルについて学生などに

教えたりしているが、自分自身コミュニケーションが得意というわけではない。コミュニケーションスキルを意識せずに使えるようになるまで、まずは「傾聴」と「共感」を心がけ、日々学んでいくことが必要である。

## 参 考 文 献

- [1] Radford A, Stockley P, Silverman J, Taylor I, Turner R, Gray C : Development, teaching, and evaluation of a consultation structure model for use in veterinary education, *J Vet Med Educ*, 33, 38-44 (2006)
- [2] 木村祐哉：動物医療現場のコミュニケーション, 20-31, 鷺津月美ら監修, 緑書房, 東京 (2014)
- [3] 榎戸利恵：共感 ～自発的な行動を生み出すあり方とは～, *臨床獣医*, 27, 7, 54-55 (2009)
- [4] 土屋聖子ら：参加型手法を用いた乳質向上への取り組み, *獣医畜産新報*, 62, 3, 219-222 (2009)
- [5] 木村祐哉：ピア・ロールプレイによる獣医学生の診療コミュニケーション実習, *北海道獣医師会雑誌*, 53, 5, 10-13 (2009)
- [6] 堀北哲也：宮崎口蹄疫の教訓から生まれた「やぐら鶴」で学ぶコミュニケーション, *臨床獣医*, 31, 7, 17-21 (2013)