

導入部分:オープニング

- 適切な呼びいれをする。(失礼でない声かけ、明確な発音。「次の方どうぞ」などではなく名前で呼び入れる。)
- 患者さんが入室し易いように配慮する。(ドアをあける、導く、荷物置き場を示すなど)
- 患者さんに椅子をすすめる。(必要があれば介助する)
- 同じ目の高さで患者さんに対して挨拶をする。
- 患者さんに対して自己紹介をする。(フルネーム、明確な発音、難しい漢字は名札を示す)
- 患者さんの名前をフルネームで確認する。患者さんに名乗ってもらう場合は、確認のためにという目的を告げる。
- 面接を行うことの了承を患者さんから得る。
- * (症状の強い場合)面接を行うことが可能かどうかを患者さんに確認する。
- * (症状の強い場合)患者さんが楽な姿勢で面接を行えるように配慮する。
- 適切な座り方をする。(患者さんとの距離、体の向き、姿勢、メモの位置)
- 面接の冒頭で患者さんの訴えを十分に聴く。

患者さんとの良好な(共感的)コミュニケーション

- 患者さんにわかり易い言葉で会話する。
- 患者さんと適切なアイコンタクトを保つ。(質問するときだけではなく、患者さんの話を聴くときにも適切なアイコンタクトを保つ)
- 患者さんに対して適切な姿勢・態度で接する。
- 聴いている時に、相手にとって気になる動作をしない。(時計を見る、ペンを回す、頬杖をつく、など)
- 患者さんの状態にあった適切な声の大きさ、話のスピード、声の音調を保つ。
- 積極的な傾聴を心がける。(冒頭以外でもできるだけ開放型質問を用いて患者さんが言いたいことを自由に話せるように配慮する)
- コミュニケーションを促進させるような言葉がけ・うなずき・あいづちを適切に使う。
- 相手が話しをし易い聴き方をする。(さえぎらない、過剰なあいづちをしないなど)
- 患者さんの言葉を適切にパラフレーズ(繰り返す)する。
- 聴きながら、必要があれば適宜メモをとる。
- 患者さんの気持ちや患者さんのおかれた状況に共感していることを、言葉ないし態度で患者さんに伝える。(態度と一致しない言葉がけだけでは不適切)

- 患者さんの訴えやこの間の経過について、患者さんの言葉を使って適切に要約する。
- 患者さんの訴えやこの間の経過についての要約に間違いがないかどうかを確認する。

患者さんに聞く(話を聴く):医学的情報

- 症状のある部位を聞く。
- 症状の性状を聞く。(症状の性質、頻度、持続時間など)
- 症状の程度を聞く。(症状の強度、頻度、持続時間など)
- 症状の経過を聞く。(症状の発症時期、持続期間、頻度や程度の変化など)
- 症状の起きる状況を聞く。
- 症状を増悪、寛解させる因子を聞く。
- 症状に随伴する他の症状を聞く。
- 症状に対する患者さんの対応を聞く。(受診行動を含む)
- 睡眠の状況を聞く。
- 排便の状況を聞く。
- 食欲(食思)の状況を聞く。
- 体重変化を聞く。
- (女性の場合)月経歴を聞く。
- 症状が患者さんの日常生活に及ぼす程度を聞く。
- 既往歴を聞く。
- 常用薬を聞く。
- 家族歴を聞く。
- アレルギー歴を聞く。
- 嗜好(飲酒、喫煙など)を聞く。
- 生活習慣(一日の過ごし方)を聞く。
- 社会歴(職歴、職場環境など)を聞く。
- 生活環境(衛生環境、人間関係など)・家庭環境(ペット、家族構成など)を聞く。
- 海外渡航歴を聞く。
- System review を行う。

患者さんに聞く(話を聴く):心理・社会的情報

- 患者さんの生活や仕事などの社会的状況を聞く。
- 患者さんの思いや不安などの心理的状況を聞く。
- 患者さんの病気や医療に関する考えや理解(「解釈モデル」)を聞く。

- 患者さんの検査や治療に関する希望や期待、好みなどを聞く。
- 患者さんの過去の「受療行動」を聞く。
- 患者さんの過去の「対処行動」を聞く。
- 患者さんの特に気になっていること心配していることを、詳しく聞く。
- 他医受診(代替医療も含む)の有無と処方内容を聞く。

患者さんに話を伝える

- 患者さんにわかり易い言葉で話をする。
- 患者さんが話を理解できているかどうか確認する。
- 話の途中でも患者さんにここまでで質問がないかどうかを確認する。
- 患者さんが質問や意見を話せるように配慮する。(雰囲気、会話の間など)

(患者さんとの診療計画の相談のプロセスは省略)

締めくり部分:診察への移行/クロージング

- 聞き漏らしや質問がないか尋ねる。(まだお聞きしていないことや、ご質問はございますか?)
- 面接終了後、患者さんが次にどうしたら良いかを適切に伝える。
 - (身体診察への移行する場合)
 - 身体診察を始めることの同意を得る。
 - (クロージングする場合)
 - *何かあればいつでもコンタクトできることを患者さんに伝える。
 - 患者さんが退室する際に配慮する。(必要があれば介助する)
 - 挨拶をする。(おだいじに、お気をつけて、など)

全体をとおして:

- 順序立った面接;主訴の聞き取り、現病歴、その他医学的情報、心理・社会的情報の聴取などが系統的で、あまり前後しすぎずに順序立って進められている。
- 流れに沿った円滑な面接;患者さんの話の流れに沿って面接が進められ、話題が変わるとき(特に家族歴・既往・心理社会的情報などの聴取に移るとき)、唐突でな

く適切な言葉がけが行われている。(たとえば「症状と関連することもあるので、ご家族のことについて伺わせてください」など)

学生が臨床実習中に学習し卒業終了時には身につけておくべき項目であるが、臨床実習開始前には備わっていない場合もよいと判断したものについては*を付記した。ただしここで*として示した技能・態度が卒業終了時に身につけておくものをすべて網羅してはいない。