

# オープンクエスチョンと クローズドクエスチョン

---

～鈴木信行～

# 本動画の利用について

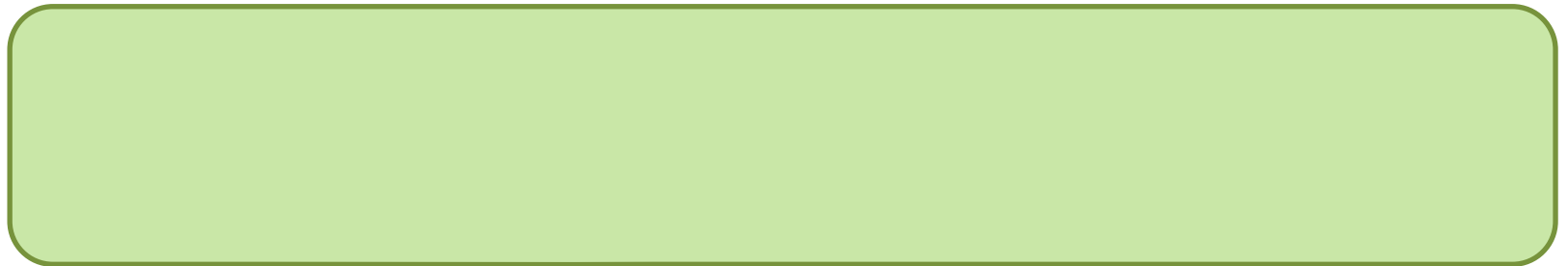
本動画は著作権が保護されています。

個人利用の場合、手続きは不要です。  
法人・団体等で閲覧・利用する場合、  
所定の手続き、および対応が必要です。

詳しくは、ホームページをご覧ください。  
<http://www.kan-i.net>

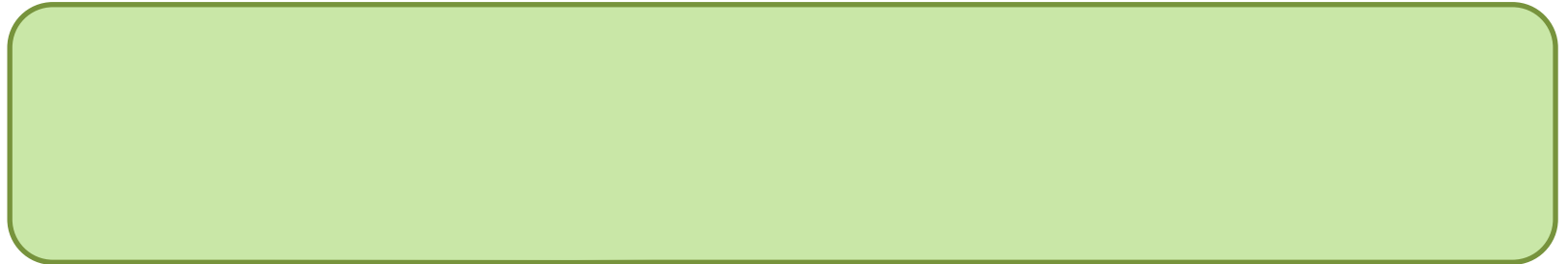
# はじめに

あなたに、この講座は役に立っていますか？



# はじめに

あなたに、この講座は役に立っていますか？



それは具体的にどのようにですか？



# はじめに

2～3人でグループになり、  
お互いに書いた内容を共有してください。



# 質問の仕方には2通りある

## ◆クローズドクエスチョン

答えは、Yes or No になる

(例) お薬は残っていますか？

(例) お身体は辛いですか？

## ◆オープンクエスチョン

答えは、5W1H になる

(例) お薬はどれぐらい残っていますか？

(例) お身体はどう辛いですか？

# 質問の仕方には2通りある

- ◆クローズドクエスチョンの特徴
  - ・回答者は考えないでいい
  - ・回答内容は明確
  - ・あいまいな回答ができない
  - ・引き続き、様々な質問が必要になる場合も
  - ・話は広がらない
  - ・質問者の想定範囲内の会話で落ち着く
  - ・質問者が威圧的になりがち
  - ・回答者は不快感を感じる場合も

# 質問の仕方には2通りある

- ◆ オープンクエスチョンの特徴
  - ・ 回答者は考える必要がある
  - ・ 回答内容は不明確
  - ・ 回答者側の独特な言葉が用いられる
  - ・ あいまいな回答になる場合も
  - ・ 話が大きく広がる もしくははずれる
  - ・ 質問者の想定範囲内に収まらない
  - ・ 回答者が主導権を握る
  - ・ 回答者の満足度が高くなる



# 理想的なやり取りとは？

---

## ◆ 基本的なやりとり

- ・ クローズド と オープン を繰り返す

# 理想的なやり取りとは？

## ◆ 基本的なやりとり

- ・ クローズド と オープン を繰り返す

Patient's  
Voice  
Internet

### はじめに

あなたに、この講座は役に立っていますか？

それは具体的にどのようにですか？

4

# 理想的なやり取りとは？

## ◆ 応用的なやりとり

- ・生活の様子伺い や 仲の良い患者  
→ オープンを主体的に  
主導権は患者。満足度を高める。

- ・強い指導が必要な患者  
→ クローズドを主体的に  
患者としてすべきことを端的・明確に  
「薬剤師」という立場を活かす

# 理想的なやり取りとは？

## ◆留意点

- 患者は、医療者の機嫌を取る回答をする  
クローズドでは、ウソをついていることも  
→ウソと感じた場合は、次回オープンで
- 疑義照会や同僚との対話などにも使える

# まとめ

---

- ◆クローズド と オープン の2通り
- ◆クローズド と オープン を繰り返す
- ◆相手に合わせた質問方法を使う