

【研究報告】

1 年次看護学生の接遇・マナー教育に関する研究 (第 2 部)

—実習担当教員からの評価と課題—

吉 田 和 美*, 実 藤 基 子*, 三 味 祥 子*

【要 旨】

1 年次看護学生が作成した接遇・マナーチェックリスト『これでカンペキ！わたしたち！実習チェック』を初回臨地実習での接遇・マナー行動の自己評価に活用した。1 年次看護学生の接遇・マナー行動について、実習担当教員にアンケート調査を行い、教員による評価と課題を明らかにし、今後の接遇教育へ示唆を得ることを目的とした。

結果として、接遇・マナー行動のうち「挨拶」、「患者を尊重した態度」、「メンバーとの連携」は評価が高く、「時間内の報告」は最も評価が低かった。教員が接遇・マナー行動を「できなかった」と評価した項目はなかったため、接遇・マナーチェックリストは学生の主体的な行動を促すために効果的であったと言える。しかし、接遇・マナー行動には個人差があり継続的に指導が必要であること、チェックリスト作成時のチェックリストの利便性や項目精選について教員による指導の必要性が示唆された。

【キーワード】 初回臨地実習, 接遇, 実習担当教員

I. 緒 言

今日、医療の高度化・複雑化とともに、医療の対象となる人々の価値観の多様性が広がり、医療に対する権利意識が高まる中で、患者が納得して治療を受けることのできる医療サービスの提供が期待されている。とりわけ、患者の日常に最も身近である看護専門職は、患者が安心して医療を受けられるよう役割を果たしていくことが必要とされている。

このような情勢を受けて、臨床現場でも接遇に関する取り組みや患者満足度調査が行われてきている。先行研究での看護師の接遇に関する患者の評価をみると、「身だしなみ」や「挨拶」について評価が高かった（芳岡、堀田、武田、帯谷、2011；中村他2010；小野、2010；高橋他、2009）という結果もあれば、評価は低かった（古田他、2009；渡邊、川村、2009）という結果もあり、施設により様々である。さらに、木本らの研究（2010）によると、「看護師の対応・態度の良し悪しは個人差がある」ことが挙げられており、看護職の傾向として一括りにはできず、患者に与える印象は看護職個々の関わりが強く印象づくものであると言える。また、接遇は個

人の資質、家庭環境、生育環境（しつけの部分）が大きく影響しており、社会人になったからといって新人研修で教えられた接遇をそつなくこなすことは難しい（竹内、2009）と言われている。組織のイメージを大きく左右する接遇においては、看護学生のうちから専門職としての意識を持たせ、接遇について学んでいくことが必要である。看護の知識や技術を正確かつ十分に相手に提供できたとしても、患者や家族が満足していなければ、それは看護師の自己満足にすぎない。看護を提供しながらも相手とのコミュニケーションを通して、安心感と信頼感を与えることができるように接遇を身につけ、実践できることが重要である。

昨年度から、本学の基礎看護学（援助的人間関係論）では、初回臨地実習に臨む 1 年次看護学生への接遇教育として、学生自らが接遇・マナーのチェックリストを作成し活用するという試みを行っている（実藤、2011）。今年度は、接遇・マナーについて、1 年次看護学生がチェックリストを用いて自己評価するだけでなく、実習を担当した教員からの他者評価を得た。初回臨地実習での 1 年次看護学生の接

*日本赤十字広島看護大学 看護学部 ky11086@jrchn.ac.jp

遇・マナーに関して実習担当教員の評価と課題を明らかにし、今後の接遇教育に役立てることとした。

Ⅱ. 研究目的

1 年次看護学生が作成した接遇・マナーチェックリスト『これでカンベキ！わたしたち！実習チェック』を活用した初回臨地実習での接遇・マナー行動について、初回臨地実習を担当した教員からの評価と課題を明らかにし、今後の接遇教育への示唆を得る。

Ⅲ. 研究方法

1. 研究協力者

A 大学 1 年次看護学生の初回臨地実習を担当した教員 11 名。

2. 調査期間

平成 23 年 3 月 4 日～3 月 31 日

3. データ収集方法

1) 1 年次看護学生の初回臨地実習の教員オリエンテーション時に、1 年次看護学生が演習で作成した『これでカンベキ！わたしたち！実習チェック』接遇・マナーチェックリストの目的、実習での活用方法（詳細は「1 年次看護学生の接遇・マナー教育に関する研究（第 1 部）」で述べている。）について担当教員に紹介した。

2) 実習期間中、学生は自主的に接遇・マナーチェックリストを基に自己チェックしているが、接遇・マナー面で指導を要する場面において、チェックリストで学生の認識を確認するなどして活用してもらえよう教員に依頼した。

3) 臨地実習終了後、筆者らが作成したアンケート用紙を直接手渡し、無記名で封筒に入れて設置した投函箱に入れてもらうよう説明した。

4) アンケート調査内容

看護学生としての接遇マナーを備えた行動について「身だしなみ」、「挨拶」、「適切な言葉遣い」、「時間内の報告」、「患者との円滑なコミュニケーション」、「患者を尊重した態度」、「メンバー間での連携」、「協調性のある行動」、「指導を受け入れる姿勢・態度」、「積極的なカンファレンス参加」の 10 項目を、グループ全体を対象として、「できた」、「半数以上できた」、「半数未満できた」、「できなかった」の 4 段階で選択式回答を求めた。その他、気づいた点について自由記述式の回答を設けた。

さらに、1 年次看護学生が主体で作成した接遇・マナーチェックリストに対する①効用について、②問題点について、③接遇教育に関する意見について、

それぞれ自由記述式の回答を求めた。

4. 分析方法

接遇マナーの行動に関するグループ全体の評価について、4 段階尺度で選択式回答を求めた 10 項目は単純集計を行った。また、自由記述の内容については、データを質的帰納的に分析した。

5. 倫理的配慮

本研究は日本赤十字広島看護大学の研究倫理委員会からの承認を得た。各教員には、研究の主旨、アンケート調査の目的と意義について文書と口頭で説明した。アンケートへの協力は自由意志であることを明記し、回答を持って同意が得られたものとした。アンケートは無記名で個人が特定されないようにし、無人場所に回収箱を設置し回収するようにした。得られた情報は外部に漏洩しないこと、研究終了時に破棄すること、データの公表は匿名性を保持することを約束した。

Ⅳ. 結 果

1. 回収率

初回臨地実習を担当した 11 名の教員にアンケートを配布し、9 名から回答を得た。（回収率 81.8%）

2. 看護学生として相応しい接遇マナーを備えた行動について

1) 1 年次看護学生の接遇マナー行動の評価

接遇マナーについて 10 の質問項目について、「できた」4 点から「できなかった」1 点までの 4 段階尺度について各項目の平均値を算定した（表 1）。最も平均値が高かった（できた）のは「挨拶」、「患者を尊重した態度」、「メンバーとの連携」で 3.7 であった。次いで、「指導を受け入れる姿勢・態度」が 3.6、続いて「身だしなみ」、「患者との円滑なコミュニケーション」が 3.4 であった。「適切な言葉遣い」と「協調性のある行動」については 3.1 であり、「カンファレンスへの積極的参加」は 3.0 であった。最も平均値が低かったのは「時間内の報告」で 2.9 であった。

今回のアンケートで「できなかった」と回答された項目はなかったが、「半数未満ができた」と回答した項目は、「協調性のある行動」が 1 名、「時間内の報告」が 2 名、そして、「カンファレンスへの積極的参加」は 3 名の回答があった（図 1）。

1 年次看護学生の接遇マナー行動に関する自由記述内容は、5 つの内容に区別できた（表 2）。適切な言葉遣いや、対象者を尊重した態度と学生として守るべき態度、カンファレンスの進め方について＜指導を要した＞ことが記述されていた。「注意しな

表 1. 看護学生としての接遇・マナーを備えた行動ができたか

n = 9

項 目	平均	標準偏差
1) 相応しい身だしなみであったか	3.4	0.5
2) 挨拶はできていたか	3.7	0.47
3) 適切な言葉遣いができていたか	3.1	0.31
4) 報告は時間内に適切に行えたか	2.9	0.57
5) 受け持ち患者とのコミュニケーションは円滑に行われたか	3.4	0.5
6) 受け持ち患者を尊重した態度で接したか	3.7	0.47
7) メンバー間で連携を考えた行動がとれたか	3.7	0.47
8) 医療チームの一員として協調性のある行動がとれたか	3.1	0.57
9) 指導を受け入れる姿勢・態度を持つことができたか	3.6	0.5
10) カンファレンスへの積極的な参加ができたか	3.0	0.82

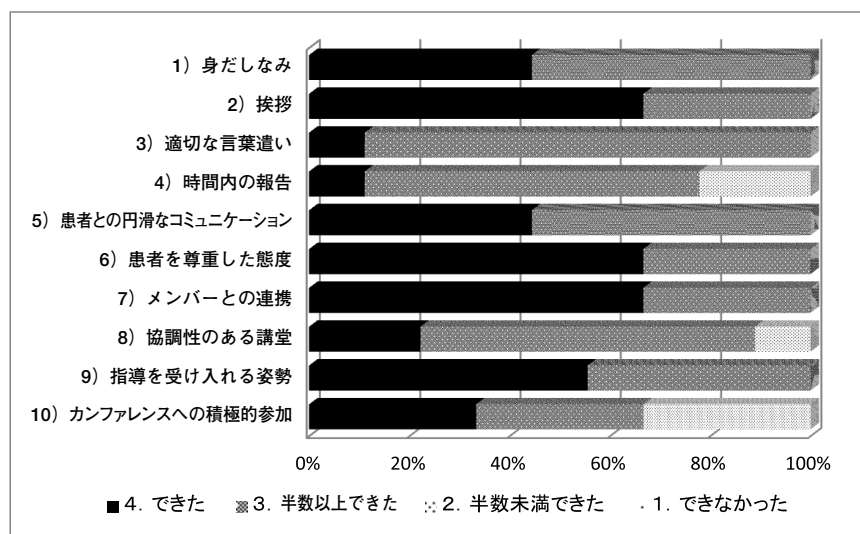


図 1 実習担当教員の評価

表 2 1 年次看護学生の接遇マナー行動に関する自由記述内容

記述内容	回答数
指導を要した	4
どう行動すべきか戸惑っている学生がいた	3
個人差があった	2
適切な行動ができていた	2
看護師の振る舞いを参考にできていた	1

くても適切な言葉遣いができる学生と、注意しても言葉遣いが修正できない学生」があり＜個人差があった＞ことや、「病院という場での振舞いは初めての体験であり、どの場所にいたらよいか、いつスタッフに声をかけたらよいか戸惑うことが多かった」、また「カンファレンスをどのように行ったらよいか戸惑っていた」ことがあり＜どう行動すべきか戸惑っている学生がいた＞ことが記述されていた。

一方で、＜適切な行動ができていた＞ことや、＜看護師の振る舞いを参考にできていた＞との高い達成度を示す記述も見られた。

2) 1 年次看護学生が作成した接遇マナーチェックリストの効用

接遇・マナーチェックリストの効用としては4つの意味内容の記述があった(表3)。接遇・マナーチェックリストは、＜接遇マナーの意識付け＞にな

表３ １年次看護学生が作成した接遇・マナーチェックリストの効用

記述内容	回答数
接遇マナーの意識付けになった	3
自分自身を律する契機になっていた	2
マナーについて自身で確認できていた	1
通学時の服装が考慮されていた	1

表４ １年次看護学生が作成した接遇・マナーチェックリストの問題点

カテゴリ	記述内容	回答数
利用者の持つ課題	自己評価が甘い	3
	確認しても日常習慣が出てしまう	1
チェックリストの意味充実性	項目の精選の必要性	3
	実習目標の倫理項目と関連付けがあるといい	1
道具性としての課題	チェックリストが大きく使用しづらい	3
	チェックリストの紛失	1

り、＜自分自身を律する契機＞になっていた。具体的な行動として、実習中には＜マナーについて自身で確認できていた＞り、「初日にはスーツ姿で通学していた」ことから、＜通学時の服装が考慮されていた＞ことの記述があった。

３）接遇・マナーチェックリストの問題点

接遇・マナーチェックリストの問題点として、＜利用者の持つ課題＞、＜チェックリストの意味充実性＞、＜道具性としての課題＞の３つのカテゴリが挙げられた（表４）。「自己評価が甘い」、「教員評価とのズレがある」、「他者評価もあるといい」という《自己評価の甘さ》、「チェックリストで確認しても、あだ名で呼び合う場面」があり、《確認しても日常習慣が出てしまう》という＜利用者の持つ課題＞が挙げられた。また、《項目の精選の必要性》に関する記述では、「実習記録を忘れないかチェックしているが、ファイリングせずばらばらで持参している。情報保護の観点からの行動の必要性の視点を持たせると良い」と学生の行動にある課題への指摘があった。その他、ナースステーションで私語をしないことが守られていても、カンファレンスルームでは注意を受けた経緯から、「どの場所でのその行動が必要かを加えると良い」ということや、「香水やメイク等、女性特有の項目があったので、男子学生の項目もあると良い」という記述があった。さらに、「実習評価としての倫理的行動の項目と関連させると学生が評価しやすい」という《実習目標の倫理項目と関連付け》への意見があり＜チェックリストの意味充実性＞の記述があった。また、「チェックリストをファイルに挟んだままにして開けなかった」

学生がいたことや、「チェックリストを携帯できてすぐ見ることができるサイズが良い」という意見があり《チェックリストが大きく使用しづらい》ことの記述があった。また、「チェックリストを紛失してチェックしていない学生に再度配布が必要であった」という《チェックリストの紛失》に関する記述があり＜道具性としての課題＞が挙げられていた。

V. 考 察

本研究により、初回臨地実習における１年次看護学生の接遇マナーについて実習担当教員の評価と接遇・マナーチェックリストの効用や問題点を明らかにすることができた。本研究の結果から、今後の接遇教育への示唆を得るため以下に考察する。

１．１年次看護学生の接遇・マナー行動の特徴

実習担当教員からの接遇・マナー行動の評価として高かった項目は、「挨拶」、「患者を尊重した態度」、「メンバーとの連携」であり、最も評価が低かった項目は「時間内の報告」であった。今回のアンケートで「できなかった」と回答された項目はなかったが、「半数未満ができた」と回答した項目は、「カンファレンスへの積極的参加」、「時間内の報告」、「協調性のある行動」であった。これらの３つの項目を除くと、実習担当教員の全員が「できた」または「半数以上ができた」と回答していた。このことから、実習担当教員は初回臨地実習に臨む１年次看護学生のレディネスを把握した上で高い評価を行っていると言える。それについて、１年次看護学生の接遇・マナー行動に関する自由記述内容に＜指導を要する＞ことが挙げられており、教員は実習で継続的

に関わり、指導により学生の行動が変化した過程を捉え、概ね「できた」と評価していると考ええる。

1 年次看護学生の接遇・マナー行動に関する自由記述内容から＜個人差があった＞ことは先行研究の結果とも一致している（木本，大上，米田；2010）。特に初回の臨地実習においては、どの場所にいるべきなのか、どのタイミングで声をかけたらよいのか、カンファレンスはどう進めていくべきなのか等、＜どう行動すべきか戸惑っている学生＞がおり、そのつど実習担当教員や指導者からの＜指導を要する＞ことが明らかになった。臨床において、患者が抱く看護師への不満のひとつにコミュニケーション不足がある（石田，2010）と言われている。この点は、看護学生においても同様であり、必要性を感じていてもどのように表現していくべきか迷っていることが多いように思われる。学生として、自分が考えたことや迷っていることについてタイミングを逃さず、正確に他者に伝えることが必要となる。接遇はコミュニケーションの基本でもあるため、今後も継続的に指導し教育していく必要があると言える。

2. 接遇教育に関する今後の課題

接遇・マナーチェックリストの効用としては、＜接遇マナーの意識付け＞になっており、＜自分自身を律する契機＞となっていることが示された。具体的な行動としては、＜マナーについて自身で確認できていた＞、＜通学時の服装が考慮されていた＞という変容が明らかになった。これらの結果を踏まえると、1 年次看護学生に対して主体的にチェックリストを活用させていくことは意義があったと言える。しかし、本研究結果にある実習担当教員の記述から、必ずしも教員の評価と学生の自己評価は一致していないことが示されている。これには学生の《自己評価の甘さ》が関連しているものと考えられる。また、「チェックリストで確認しても、あだ名で呼び合う場面」があり、《確認しても日常習慣が出てしまう》という＜利用者の持つ課題＞が挙げられていた。したがって、今後は実習担当教員からそのつど指摘し、客観的な評価を伝えていく必要があるといえよう。また、教員だけでなく、臨床の立場からの評価として実習指導者の評価を、学生が主体的に取り込むことができる仕組みがあれば、チェックリストもより有用なものになると考えられる。今後は学生が他者評価にも視点を置けるような意識付けをすると同時に、工夫を盛り込んだチェックリストの作成も必要であることが示唆された。

また、チェックリストの《項目の精選の必要性》や、実習の既存の目標と類似した項目も含まれてい

ることから、《実習目標の倫理項目と関連付け》への意見があり＜チェックリストの意味充実性＞としての課題が挙げられた。臨地実習前のオリエンテーションで、学生が実習の目標を理解した上で、接遇・マナーを関連させて考えられるよう工夫していく必要がある。また、チェックリストの大きさによる不具合や紛失によりチェックできなかった学生に個別の対応が必要であった。これらの＜道具性としての課題＞について、チェックリストを紛失することのないよう携帯しやすいサイズに変更し、学生個々の特性に合わせて指導していく必要がある。接遇・マナーチェックリストを作成する学内演習では、1 年次看護学生が作成したチェックリストを洗練できるよう、教員が支援をしていく必要性が示唆された。

VI. 結 論

1. 本研究により、1 年次看護学生の接遇・マナー行動について、実習担当教員の評価を用いることにより、初回臨地実習における1 年次看護学生の接遇・マナー行動について、以下のことが明らかになった。

1 年次看護学生に対する実習担当教員からの接遇・マナー行動の評価として高かった項目は、「挨拶」、「患者を尊重した態度」、「メンバーとの連携」であった。一方、評価が低かった項目は、「時間内の報告」、「カンファレンスへの積極的参加」であった。

2. 1 年次看護学生が接遇・マナー行動のチェックリストを用いることの効用として、＜接遇・マナーの意識付けになる＞、＜自分自身を律する契機になっていた＞、＜マナーについて自身で確認できていた＞、＜通学時の服装が考慮されていた＞という4つが明らかになった。

しかし、半数の教員は＜指導を要した＞と述べており、＜看護師の振る舞いを参考にできていた＞り、＜適切な行動ができていた＞学生がいるものの、＜個人差があった＞ことが明らかになった。一部の学生は、＜どう行動すべきか戸惑っていた＞ため、教員による適宜の指導が必要であると言える。

3. 1 年次看護学生が作成した接遇・マナーチェックリストの問題点として、＜利用者の持つ課題＞、＜チェックリストの意味充実性＞、＜道具性としての課題＞の3つが明らかになった。接遇・マナーチェックリストの作成時から、利便性を考慮し、客観性のある自己評価が行えるようなリストになるよう教員が支援していく必要がある。

４．本研究結果から，１年次看護学生の初回臨地実習での接遇・マナー行動を定着させていくためには，実習担当教員は学生個々の状況に対応しながら客観的な評価を伝えていく必要がある。また，学生が考えたことや疑問・迷いについて，タイミングを逃さず表現できるよう継続的に指導を行っていく必要性が示唆された。

謝 辞

本研究に参加協力を頂き貴重なご意見をお寄せ頂きました実習担当教員の皆様に，学生の接遇・マナー行動のチェックリスト活用へご理解を頂き，実習中にご支援頂きましたことを心よりお礼申し上げます。

引用文献

古田晶子，中村きよみ，吉田智津子，田邊沙耶香，米山陽子，高柳恵子（2009）．患者から見た接遇に関する研究 患者の評価・看護師の自己評価を受けて．浜松労災病院学術年報2008巻，57－58．
石田隆也（2010）．接遇技術と患者参画型実践から患者満足度の研究．日本精神科看護学会誌，53（2），127－131．
木本加奈子，大上陽子，米田佳子（2010）．看護師の接遇意識の実際 検温場面における看護師の接

遇意識の向上にテープトレーニングが及ぼす影響．徳島市民病院医学雑誌，24，59－63．

中村直美，平岡真由美，土本久美子，上田峰子，谷口裕美，畑 宏子（2010）．接遇プロジェクトの取り組み 挨拶・対応チェックを実施して．京都市立病院紀要，30（1），43－45．

小野千代子（2010）．看護職員の接遇の現状と課題 自己・他者評価より．大分県立病院医学雑誌，37，23－26．

実藤基子（2011）．ケアリングを基盤とした看護学生への接遇教育．看護・保健科学研究誌，11（1），137－146．

高橋美智，平沢貞子，山口あつ子，松葉真紀子，樋口 恵，稲葉弘子，小山田節子，菖蒲澤幸子（2009）．2008年度入院患者満足度調査結果．盛岡赤十字病院紀要，18（1），40－49．

竹内由美（2009）．新卒看護師に求める接遇能力 臨床からの提言．看護展望，34（12），9－15．

渡邊久江，川村美香（2009）．外来職員の接遇の現状 患者評価と職員自己評価を比較して．尾道市立市民病院医学雑誌，24（2），13－16．

芳岡亜弓，堀田恵美子，武田希望，帯谷信行（2011）．接遇に関する満足度調査 より良い患者サービスを目指して．日本看護学論文集：看護総合，41，314－317．

Study on bedside manner education for 1st year nursing students (Part 2)

– Evaluation and issues from the practicum instructor –

Kazumi YOSHIDA Motoko SANETO Shoko SANMI

Summary

The bedside manner checklist made by first year nursing students was used for self-evaluation of bedside manner during their first clinical practicum. The goal was to conduct a questionnaire survey targeting instructors, clarify evaluation and issues from the practicum instructor's perspective of first year nursing student bedside manner, and apply the results to future bedside manner education.

Results showed that aspects of bedside manner that received the highest evaluations were “greetings” , “showing respect to the patient” , and “cooperating with other members” . “Making reports on time” received the lowest evaluation. Since there were no items for which instructors judged that they could not do bedside manner, it can be said that the bedside manner checklist was effective in encouraging the students to be proactive. However, it was also clear that there is individual variation in bedside manner and continued guidance is necessary, as well as the necessity of having instructor guidance when making the checklist for selection of categories and to improve checklist ease of use.

Keywords:

first clinical practicum, bedside manner, practicum instructor