

## 【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 1 部)

—学生自ら作成した接遇・マナーチェックシートを活用しての学生の学び—

三 味 祥 子\*, 実 藤 基 子\*, 吉 田 和 美\*

## 【要 旨】

初回臨地実習に臨む 1 年次看護学生が、自分たちで作成したチェックリストを活用したことで、学生が接遇やマナーをどのように意識し、捉えたかについて分析し、今後の接遇教育への示唆を得ることを目的とした。

結果は、【服装や髪型に清潔感を意識し学生らしく整えた身だしなみ】、【コミュニケーションを積極的に行う気持ちを持ち続け築けた患者との関係性】等の 6 つのカテゴリーを初回臨地実習の接遇やマナーで良くできたと感じ、【学生としての基本的なマナーの再認識】、【実習で学ぶ学生として大切と感じた積極的な姿勢】等の 6 つのカテゴリーを次回臨地実習へ向けた自己課題としていた。

接遇・マナーを実践することは、患者に安心感を与え、患者との信頼関係が結ばれることにつながる。よって、これからも学生が臨地実習で接遇・マナーを実践し、人間関係を豊かにできる人材となるよう接遇における教育開発を実践していく必要があることが示唆された。

【キーワード】 接遇, 初回臨地実習, 1 年次看護学生

## I. 緒 言

接遇とは、「接すること」と「遇すること」であり、「接する」とは人と応対することで、「遇する」とは人にもてなしをすることである。

本学の基礎看護学実習 I (初回臨地実習) の実習では、「医療施設において入院している対象者への看護援助の見学・実施と通じて、援助的人間関係のあり方を学び、対象者並びに療養生活への理解を深める。この過程を通じて、ヒューマン・ケアリングの基礎となる人間に対する理解を深め、臨地における学習者としての姿勢を養う」ことを目的としている。

看護学生は、専門職である看護師としての一步を踏み出した学生であり、臨床実習で患者や家族と出会い、接し、学びを得ていく。初回臨地実習の学生は、まさに第一步を踏み出す過程にある。その段階にある学生自身が接遇を心がけられることは、看護職として心のこもった看護やケアの提供、患者を大切に受け止める態度や対応する姿勢をもてることであり、確かな知識と技術のある医療提供が行えるようになることと同じくらい大切なことである。竹内

(2009) は、「コミュニケーション能力が低く、円滑に行えない新人にとって、新しい環境は適応しづらく、本来の能力を発揮するまでに至らないまま仕事が苦痛になり、最悪な場合、離職につながる場合がある。コミュニケーションの基本は挨拶であり、心の潤滑剤となる。人間関係を豊かにし、自分の置かれている環境を明るくする」と述べている。また、久野 (2009) は、「信頼して欲しい気持ちを伝えるには、自分の言動が伴わなければならない。その言動の基本となるものがビジネスマナー (= 接遇マナー) である」と述べ、接遇マナーの基本として身だしなみ・表情・挨拶・姿勢と態度、言葉遣いをあげている。このことから、本学の基礎実習で目的とする、援助的人間関係の構築や人間に対する理解を深め学習者としての姿勢を養うえるようになっていくためには、初回臨地実習時から学生自身が、接遇・マナーを身につけていけるように意識づけられることが大切である。

筆者らは、本学の基礎看護学 I (援助的人間関係論) の授業において、1 年次看護学生が初回臨地実習に望む前に、学生自身が接遇やマナーを主体とし

\* 日本赤十字広島看護大学 看護学部 基礎看護学領域 ss11123@jrchn.ac.jp

て考えられるように創意工夫し、学生自身に実習チェックリストを授業の中で指導のもと作成してもらい、そのシートを用い、実習前、実習中、実習後に各項目を各自でチェックし、接遇やマナーを初回臨地実習において意識していけるようにした。教員と学生がマナー推進委員会を立ち上げ活動しているという報告（西山，2009）はあるが、接遇やマナーについて学生自らが主体となって実践したという報告は希少である。よって、学生が自分たちで作成した接遇やマナーに関するチェックリストを臨地実習で活用した結果、実習での接遇やマナーについての振り返りの自由記載欄（良くできた点、次回の課題）から、初回臨地実習に望んだ学生が接遇やマナーをどのように意識し、捉えたかについて分析することは、新たな視点で今後の接遇教育に役立つと考える。

## II. 研究目的

本研では、初回臨地実習に望む1年次看護学生が、自分たちで作成した接遇やマナーに関するチェックリスト『これでカンペキ！わたしたち！』を臨地実習で活用した結果、学生が接遇やマナーをどのように意識し、捉えたかについて分析し、今後の接遇教育への示唆を得ることが目的である。

## III. 研究方法

### 1. 研究対象

B件の総合病院3施設とリハビリ病院1施設で初回臨地実習を行ったA大学の1年次看護学生

### 2. 研究期間

- 1) 実習期間：平成23年2月21日～3月4日
- 2) 評価期間：平成23年3月4日～3月31日  
前半・後半グループの実習がすべて終了した後に評価してもらった。

### 3. データ収集方法

1年次看護学生に学内演習で作成した接遇・マナーに関するチェックリスト『これでカンペキ！わたしたち！』（以下接遇やマナーに関するチェックリストと略す）を初回臨地実習で活用してもらい、実習終了後、記載されたチェックリストで学生が提出したシートを基に集計し、分析を行った。

### 4. 接遇やマナーに関するチェックリストの内容（図1）

- 1) 身だしなみ編：13項目
- 2) 持ち物編：1項目
- 3) マナー編：4項目
- 4) 接遇編：20項目
- 5) 振り返り：2項目（良くできた点、次回の課題）1

**これでカンペキ！わたしたち！**  
\*実習チェック\*

髪はきちんとまとめてあるか ① ② ③ ④ ☆

髪色は明るすぎないか ① ② ③ ④ ☆

ナチュラルメイク（グロス・アイメイクは禁止）男性はひげを剃る ① ② ③ ④ ☆

爪は短く切ったか ① ② ③ ④ ☆

カーディガンは紐いだから胸に入ら ① ② ③ ④ ☆

ズボンの裾は床についていないか ① ② ③ ④ ☆

靴下は白 ① ② ③ ④ ☆

ストッキングは肌色 ① ② ③ ④ ☆

ナースシューズは汚れていないか ① ② ③ ④ ☆

ナースシューズのかかとと踵はすり減っていないか ① ② ③ ④ ☆

香水・アクセサリーはしない（透視ヒアスも） ① ② ③ ④ ☆

実習着はシワ・シミがないか ① ② ③ ④ ☆

下着は透けていないか（派手でないもの） ① ② ③ ④ ☆

持ち物のボールペン・メモ・聴診器・秒針のある時計・実習着・白い靴下もしくは肌色ストッキング・ナースシューズ・実習に関する書類

携帯電話はもたない ① ② ③ ④ ☆

昼食後、昼寝はしたか ① ② ③ ④ ☆

運動はスーツ ① ② ③ ④ ☆

自分の体調管理はしたか ① ② ③ ④ ☆

\*① ② ③ ④は1日目～4日目でチェックしたら色をぬる  
☆は4日間通しての総合評価

**接遇・マナー 守ろう！**

正しい言葉づかい ① ② ③ ④ ☆

挨拶はしたか ① ② ③ ④ ☆

笑顔でいたか ① ② ③ ④ ☆

姿勢の良い歩き方 ① ② ③ ④ ☆

声の大きさは適切か ① ② ③ ④ ☆

礼の角度は正しいか ① ② ③ ④ ☆

時間に余裕をもって行動したか ① ② ③ ④ ☆

患者の個人情報を守られているか ① ② ③ ④ ☆

患者とコミュニケーションがとれたか ① ② ③ ④ ☆

患者の自立を促す行動がとれたか ① ② ③ ④ ☆

廊下を走らなかったか ① ② ③ ④ ☆

自分勝手な行動はしなかったか ① ② ③ ④ ☆

返事ははっきりしたか ① ② ③ ④ ☆

私語を慎んだか ① ② ③ ④ ☆

患者に声かけ説明をして同意を得たか ① ② ③ ④ ☆

わからないことは看護師さんに聞いたか ① ② ③ ④ ☆

素直に注意を聞き入れたか ① ② ③ ④ ☆

患者優先の行動がとれたか ① ② ③ ④ ☆

更衣室を適切に使用したか ① ② ③ ④ ☆

**振り返り**

図1 『これでカンペキ！わたしたち！実習チェック』接遇・マナーに関するチェックリスト

## 5. 分析方法

自由記述の内容について質的帰納的に分析した。具体的には、学生の記述内容を意味内容ごとに区切り、それらの類似性に着目して分類し、カテゴリー化した。選択回答の各編は単純集計とした（図2）。

## 6. 倫理的配慮

日本赤十字広島看護大学の研究倫理委員会から承認を得た。調査の実施に際しては、調査の目的、意義、及び無記名調査であるため回答者個人が特定されないこと、得られた情報を外部に漏洩しないこと、成績評価等とは一切関係ないこと、得られたデータはこの調査目的以外に使用しないこと、調査への参加は自由であること、調査結果について個人情報を守秘した上で、学会や学術誌等で公表すること等を明記し、口頭で説明を行った。回収ボックスへのチェックリストの投函をもって、調査への同意とした。

## IV. 結 果

1年次看護学生143名に基礎看護学実習Ⅰ（初回臨地実習）の終了後に、記載した接遇やマナーに関するチェックリストを回収ボックスへ投函してもらった。86名の回収あり、回収率は60%で、そのうち有効回答は84名であり、有効回答率59%であった。選択回答のできた点とできなかった点の各編の割合は以下のとおりであり、すべての項目に関して85%～98%と高い割合で学生はできたと自己評価していた。

### 1. 接遇やマナーに関するチェックリストを活用し、初回臨地実習で接遇やマナーで良くてきたと感じたこと

1年次の学生が臨地実習において接遇やマナーが良くてきたと感じた点として、6つのカテゴリーが抽出された（表1参照）。カテゴリーを【 】、コードを『 』で表示する。

まず、【服装や髪型に清潔感を意識し学生らしく整えた身だしなみ】は、『学生としての身だしなみができた』・『服装に清潔感があるようにした』・

『つめを毎日意識してチェックした』等の8つのコードから抽出された。次に、【言葉の使い方を考え笑顔で接することの必要性を意識した行動】は、『笑顔で接することができた』・『言葉遣いに気をつけて接することができた』等の7つのコードから抽出され、『早めに起き遅刻をしなかった』・『時間に気をつけ余裕ある行動がとれた』等の4つのコードから【期間やマナーを守りゆとりのもてる行動の大切さ】が抽出された。また、【コミュニケーションを積極的に行う気持ちを持ち続け築けた患者との関係性】は、『患者とコミュニケーションが良くとれた』・『自分の考えを相手に伝えることができるようになった』等の8つのコードから、【学生としての責任をもち学びを吸収していく姿勢】は、『分からないことを指導者に聞くことができた』・『患者の体調に合わせて計画を組み直すことができた』等の11のコードから抽出できた。最後に、『早めに起き遅刻をしなかった』・『時間に気をつけ余裕ある行動がとれた』等の4つのコードから【期間やマナーを守りゆとりのもてる行動の大切さ】が抽出された。最後に、【グループでの協力や話し合いの大切さ】は、『グループでの相談・教え合いができた』・『カンファレンスで沢山意見を出せた』等の5つのコードから抽出された。

### 2. 接遇・マナーから捉えた次回の臨地実習へ向けた自己課題

次回の臨地実習に向けた課題としては、6つのカテゴリーが抽出された（表2参照）。

まず、【学生としての基本的なマナーの再認識】は、『私語を慎むこと』・『挨拶などのマナーをもっときちんとできるようにする』等の12のコードから抽出された。次に、【自己の体調管理の大切さ】は、『体調をコントロールし万全な状態で実習に望む』・『体調管理について普段から気をつける』等の3つのコードから抽出された。また、『患者さんを中心とした援助を行えるよう計画をきちんと立てる』・『知る必要のある情報を読み取れるように気

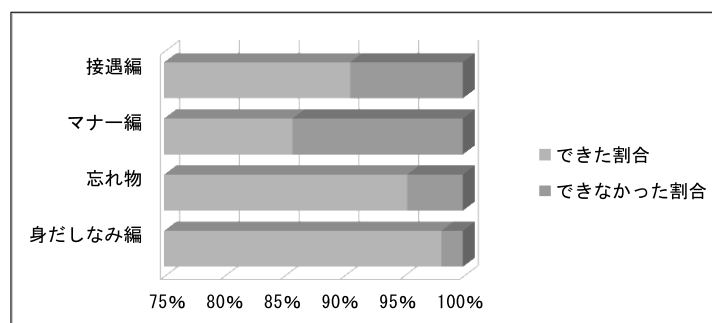


図2 学生の評価

表１ 初回臨地実習で接遇やマナーで良くてきたと感じたこと

サブカテゴリー	カテゴリー
<ul style="list-style-type: none"> <li>・学生としての身だしなみができた</li> <li>・身だしなみを整えられた</li> <li>・服装に清潔感があるようにした</li> <li>・身だしなみに気をつけ、グループで注意しあえた</li> <li>・つめを毎日意識してチェックした</li> <li>・服装についてよくできた</li> <li>・髪型やメイクなどはきちんとできた</li> <li>・身だしなみは、髪が出てこないようになど気をつけることができた</li> <li>・身だしなみを自宅から整えていった</li> </ul>	<p>服装や髪型に清潔感を意識し 学生らしく整えた身だしなみ</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・笑顔で接することができた</li> <li>・看護師という意識をもって行動できた</li> <li>・言葉遣いに気をつけて接することができた</li> <li>・患者さんの言葉を受け止め返すことができた</li> <li>・相手に伝わる声の大きさで、言葉使いにも気をつけられた</li> <li>・患者さんや看護師さんに対して敬語もちゃんと使っていた</li> <li>・会話にしっかり耳を傾けられた</li> <li>・私語を慎み、敬語をきちんと使った</li> </ul>	<p>言葉の使い方を考え笑顔や挨拶の 必要性を意識した行動</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・早めに起き遅刻もしなかった</li> <li>・時間に気をつけ、余裕ある行動がとれた</li> <li>・遅刻をしなかった</li> <li>・毎日チェックし、習慣づけができた</li> <li>・忘れ物がなく、記録もしっかりとれた</li> <li>・挨拶は自分から進んで行えた</li> </ul>	<p>時間やマナーを守り ゆとりがもてる行動の大切さ</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者とコミュニケーションが良くとれた</li> <li>・コミュニケーションが沢山とれた</li> <li>・コミュニケーションを取りながら援助できた</li> <li>・自分の考えを相手に伝えることができるようになった</li> <li>・反省を基にコミュニケーションをとり情報を得ることができた</li> <li>・笑顔でコミュニケーションがとれた</li> <li>・積極的にコミュニケーションがとれた</li> <li>・患者さんとのコミュニケーションを通して人間関係を築くことができた</li> <li>・コミュニケーションを取り、患者さんのペースにあわせ、一緒に過ごせた</li> </ul>	<p>コミュニケーションを積極的におこなう 気持ちをもち築けた患者との関係性</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・分からないことを指導者に聞くことができた</li> <li>・アドバイスを注意深く聞き、活かせるように努めた</li> <li>・大事なことはきちんとメモを取るようにした</li> <li>・計画を立て、患者さんに疲れさせないようにした</li> <li>・常に学ばせてもらっているという気持ちをもっていた</li> <li>・分からないことをそのままにできなかった</li> <li>・アドバイスを実践し、工夫が行えた</li> <li>・時間に余裕をもって、登院することができた</li> <li>・学生として学ぶ姿勢で取り組めた</li> <li>・患者の体調に合わせて計画を組み直すことができた</li> <li>・看護師に相談や質問ができた</li> <li>・自立性を大切にした</li> <li>・実習生として自覚し、はきはきとした動きをした</li> <li>・態度に気をつけて責任ある行動ができた</li> </ul>	<p>看護学生としての責任をもち 学びを吸収していく姿勢</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループでの相談</li> <li>・教え合いができた</li> <li>・グループの人と助け合えた</li> <li>・カンファレンスで沢山意見をだせた</li> <li>・グループ内でカンファレンスを活用できた</li> <li>・カンファレンスの話し合いがケアに活かさせた</li> </ul>	<p>グループでの協力や話し合いの大切さ</p>

をつける』等の14のコードから、【患者の視点に立ち個別性を捉えたケア計画の必要性】が抽出され、『実習に行って初めて分かったこと気づいたことを活かす』・『分からないことの意味表示をする』等の9つのコードから【実習で学ぶ学生として大切と感じた積極的な姿勢】が、『グループで支えられる存在になること』・『グループ内で声を掛け合っ

互いに気をつけていくこと』の3つのコードから【グループで協力することの必要性】が抽出された。最後に、『スタッフの一員である自覚をもっともつ』・『きちんと専門用語を理解し報告を行うこと』等の7つのコードから【スタッフの一員であるという自覚の芽生え】が抽出された。

表2 接遇・マナーから捉えた次回の臨地実習へ向けた自己課題

サブカテゴリー	カテゴリー
<ul style="list-style-type: none"> <li>・私語を慎むこと</li> <li>・あいさつなどのマナーをもっときちんとできるようにする</li> <li>・急いでもいい廊下は走らない</li> <li>・礼の角度は意識するようにしたい</li> <li>・菌みがきをする</li> <li>・髪が知らず知らず落ちてくるので意識して直す</li> <li>・忘れ物をしない</li> <li>・広がって廊下を歩かない</li> <li>・遅刻しないようにする</li> <li>・病院に行くまでの服装や接遇に気をつける</li> <li>・学生としての立場とふさわしい行動をとる</li> <li>・返事を適切に行えるようになる</li> <li>・正しい言葉づかいができるように普段から気をつける</li> </ul>	学生としての基本的なマナーの再認識
<ul style="list-style-type: none"> <li>・体調をコントロールし万全な状態で実習に臨む</li> <li>・体調管理について普段から気をつける</li> <li>・自分の体調管理をしっかりと行えるようになる</li> <li>・体温をは測りたいちょうの管理を行う</li> </ul>	自己の体調管理の大切さ
<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんを中心にした援助を行えるよう計画をきちんと立てる</li> <li>・体の構造と関連づけて、病気や症状を理解する</li> <li>・患者の病気や状態を把握しケアを考えられる</li> <li>・患者優先の計画や行動をとる</li> <li>・患者のためのケアを念頭に置いた行動をする</li> <li>・自立を促すなど、患者さんの視点で事を考える</li> <li>・患者さんの療養生活などをきちんと把握できるようにする</li> <li>・患者さんの立場に立って考え、考え行動できるようにする</li> <li>・患者の思いや考えを聞きながら、考えてケアが実行できる</li> <li>・コミュニケーションを通して、必要な情報を得て、必要なケアを自分でアセスメントできるようにする</li> <li>・患者さんに必要なケアをもっと早くに見つけ出す</li> <li>・知る必要のある情報を読み取れるよう気をつけたい</li> <li>・もっと患者さんに必要な援助の必要性を説明して納得してもらえよう伝え方や言い回しを考えられる</li> <li>・声かけのときに聞きとりやすい大きさとしゃべるスピードで対応する</li> </ul>	患者の視点にたち個別性を捉えた ケア計画の必要性
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大切なことはメモを取り確認する</li> <li>・実習に行って初めてわかったこと、気づいたことを活かす</li> <li>・初心を忘れず学ぼうという姿勢でいる</li> <li>・分からないことの意味表示をする</li> <li>・視野を広くする</li> <li>・コミュニケーションについて知る</li> <li>・積極的に先生や指導者に質問ができる</li> <li>・もっといろんな知識を学ぶ</li> <li>・チェック項目をさらに見つけもっとよくしていく</li> </ul>	実習で学ぶ学生として必要と感じた 積極的な姿勢
<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループで支えられる存在になること</li> <li>・グループ内で声かけをしあって、互いに気をつけあっていくこと</li> <li>・もう少しグループでお互い助け合いながら協力できるようにする</li> </ul>	グループで協力することの必要性
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの一員である自覚をもっともつ</li> <li>・きちんと専門用語を理解し、報告を行う</li> <li>・要点をしっかり明確にでき報告ができる</li> <li>・計画が変わったらすぐに連絡する</li> <li>・援助を実施する時に、時計を見ながら行動する</li> <li>・相談をきちんとする</li> <li>・時間に余裕をもった行動を心がける</li> </ul>	スタッフの一員でために必要な事柄の自覚

## V. 考 察

本研究における選択回答の結果から、実習中にチェック項目を用いて自分たちの接遇・マナーを適宜確認していた。そして、それらのことができていますと自己評価し、接遇・マナーについて学生自身が初回臨地実習中も考えながら行動していたことが分かった。

今回は、自由記述内容から学生が初回臨地実習で接遇やマナーで良くできたと感じたこと、またその学びから得られた次の臨地実習へ向けた自己課題について以下に考察していく。

### 1. 接遇やマナーで良くできたと感じたこと

学生は、初回臨地実習における接遇・マナーについて、自分自身が学生らしい身だしなみはできているか、挨拶や言葉遣いなどの基本的な行動や時間やマナーを守った行動ができているかを意識し、チェックしていくことで、【服装や髪型に清潔感を意識し学生らしく整えた身だしなみ】や【言葉の使い方を考え笑顔で接することの必要性を意識した行動】が実習中に行え、良かった点として感じていた。

「身だしなみ・表情・挨拶・姿勢と態度・言葉遣い」の5つが接遇マナーの基本といわれている（久野，2009）。身だしなみは、相手に会う前の準備で、「相手への心構え」であり、自分の内側（心・気持ち）が外側（形・表現）に現れたものだとされ、相手が身だしなみを見てどのような気持ちで接してくれようとしているのか判断するとされる（久野，2009）。また、挨拶や表情であるが、挨拶は、言葉と表情とお辞儀の3つができて初めて挨拶ができるとされる。学生のアンケート結果の中に礼の角度に気をつけたいなどの回答があった。学生が、挨拶にはこの3つが必要であると考え、表情は心（気持ち）が身体の一部に現れることであるため、挨拶に加え患者から話しかけやすい表情を心がけた笑顔で接するよう努めたことは、患者と人間関係を築いていく第一歩として大切なことだと判断し、そのことが意識して行えていたと考える。さらに、言葉遣いの上手さは心遣いの深さといわれるが、学生は患者と接する上で敬語を用いた会話ができるように心がけることで、患者への心遣いも意識し行っていたのではないかと考える。人と人との関わりの中で必要である適切な言葉（敬語）が使えることは、学生が社会人として、看護職者として成長していくための基本となるものであり、今後も学生自身が普段から気をつけていけるよう、言葉遣いを適切に用いることができるように指導を行っていくことが大切であると考え。残りの姿勢・態度についてであるが、

今回のチェックの中には項目がなく、次の課題といえる。

次に、学生は実習をしていき、患者との関係性を形成する上で、【コミュニケーションを積極的に行う気持ちをもち築けた患者との関係性】からコミュニケーションを自ら積極的にとっていくこと、【看護学生として責任をもち学びを吸収していく姿勢】から学生として学びを深めていく姿勢の重要性に気づけていた。また、実習はグループ単位で行っていくため、【グループでの協力や話し合いの大切さ】を感じ取り、臨地実習で行えた良かった点と判断していた。これらの気づきは、今後の実習においても必要な意識づけであり、次回実習につなげていく必要のある学びができていると考えられる。さらに、【時間やマナーを守りゆとりがもてる行動の大切さ】もできたと感じており、学生が忘れがちな時間管理が今後も意識して行え、その姿勢を失うことなく保持していけるように、まずは学内教育・演習における時間管理を意識づけさせ、そして臨地実習の場につながっていくような指導が必要である。

接遇教育において、久野は（2009）、「接遇教育では、思考を伴う接遇対応を学生が習得できるようにすることを念頭に置かななくてはならない」と述べている。このことから、今後学生の接遇を育んでいくために、学生が接遇に関し、自分で考え、グループで話し合い、実際に対応し、その実施を振り返り、再度意見交換をし、気づきの機会を増やしていけるような教育体制づくりが必要と考える。

### 2. 次の臨地実習へ向けた自己課題

学生が、次の臨地実習に向け、接遇や実習に取り組む姿勢への課題として、今回の接遇・マナーの振り返りから、【学生としての基本的なマナーの再認識】、【自己の体調管理の大切さ】を感じていた。患者と関係性を築いていく過程で、自分の体調を整えていくことは基本的な部分である。また、信頼して欲しいと思う気持ちを伝えるには、自分の言動が伴わなければならない、その言動の基本として接遇が必要である。学生は、患者との関わりの中で基本的な接遇・マナーはどうであったかを振り返り、対人関係における自分自身の言動のあり方を伴わせていく必要性に気づけていったといえる。「言葉と態度は処方箋であり、自分の言動が患者にとってよい処方となることを目指し、責任をもった対応ができるように接遇教育を行うことが必要」と久野（2009）は述べている。接遇教育を今後行っていくにあたり、人間関係をよりよく学生が形成していけるように基本的な接遇・マナーを繰り返し指導し、学生が身に

つけられるように接していくことが大切と考える。

次に、実習全体の振り返りから、【患者の視点に立ち個性を捉えたケア計画の必要性】や【実習で学ぶ学生として大切と感じた積極的な姿勢】、【グループで協力することの必要性】を課題としてあげていた。このことは、学生が患者のケアを通じて、個性を考えられる情報を得ることの必要性や患者と同じ目線に立ち、患者の健康回復に対して患者の個性を考えながら計画を立て、ケアしていく大切さを学び、看護ケアを具体的に実行していくためには、積極的に自ら学ぶという学びの姿勢をもつことが必要であるということを、初回臨地実習において、すでに感じ取ることができたのだといえる。臨地実習で患者と関わっていくことによって、大学生という立場から看護大学生（ケアする者）へと心構えや視点が移行していったのだと考えられる。また、看護師となっていくという気持ちの変化と臨床のスタッフとの関わりにより、【スタッフの一員であるという自覚の芽生え】が学生の中で生まれ、看護師となるものとしてより自覚する必要性を学んでいったと考えられる。

患者に安心感を与え、患者の期待に応じられる接遇を実践していく医療者の心構えとして、①誠意（いつも真心を込めて相手の立場に立って接するように心がけている）、②正確（いつもしっかり確認をとっている）、③公平（冷静に判断し優先順位を決めている）、④迅速（てきぱきと行動して、間矢を待たせないように努力している）、⑤親切・丁寧（さりげなく気配りをして、心遣いが行き届くように工夫をしている）、⑥機転（とっさに働く才知を磨いている）の6つの心構えとが必要であると示唆されている（石井，1997）。接遇・マナーを患者と関わる中で実践していけることは、患者の心と向き合い、安心感を与え、不信感を取り除き、患者と医療者との信頼関係が結ばれることにつながっていくため、接遇教育を継続的に行っていく過程で、この6つの心構えも大切に伝えていきたいと考える。

## VI. 結 論

1. 本研究から、学内演習で学生自ら作成した接

遇・マナーチェックシートを用い、初回臨地実習を終了した1年次看護学生の観点から、学生自身の接遇・マナーで良かった点・次回の臨地実習に向けた課題が表在化された。

2. 学生自身が接遇マナーで良かったと感じた点は、【服装や髪型に清潔感を意識し学生らしく整えた身だしなみ】、【言葉の使い方を考え笑顔で接することの必要性を意識した行動】、【期間やマナーを守りゆとりのもてる行動の大切さ】、【コミュニケーションを積極的に行う気持ちを持ち続け築けた患者との関係性】、【学生としての責任をもち学びを吸収していく姿勢】、【グループでの協力や話し合いの大切さ】の6つのカテゴリであることが明らかとなった。
3. 次回臨地実習に臨む学生の課題として挙げられたものは、【学生としての基本的なマナーの再認識】、【自己の体調管理の大切さ】、【患者の視点に立ち個性を捉えたケア計画の必要性】、【実習で学ぶ学生として大切と感じた積極的な姿勢】、【グループで協力することの必要性】、【スタッフの一員であるという自覚の芽生え】の6つのカテゴリであることが明らかとなった。
4. 今回の研究結果から、学生が臨地実習で接遇・マナーを自ら考え意識し、実践できることで患者との信頼関係が結ぶことができることが明らかとなった。これを踏まえて、学生が人間関係を豊かにできる人材と成長していけるよう、接遇教育における教育開発と継続性の重要性が高く求められるという示唆を得ることができた。

## 文 献

- 竹内由美（2009）．新人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．
- 久野桂子（2009）．看護教員が学ぶべき接遇－接遇をどのように教えるか－．看護展望．34（12），16－21．
- 西山裕子（2009）．学生とともにつくる接遇教育．看護展望．34（12），29－34．
- 石井良子，石井美奈子（1997）．こころのふれあう患者接遇．医学書院．

# **Study on bedside manner education for 1<sup>st</sup> year nursing students (Part 1)**

## **－ Student learning using self-made bedside manner checklists －**

**Shoko SANMI Motoko SANETO Kazumi YOSHIDA**

### **Abstract:**

The objective of this study is to analyze how first-year nursing students become aware of and grasp bedside manner when they utilize the checklists produced by themselves in the first clinical practicum and obtain some hints for future bedside manner education.

As a result, it was found that the students felt that they did well in the first clinical practice in 6 categories, including “student-looking well-groomed appearance emphasizing clean outfit and hairstyle” and “relationship with the patients who keep communicating with others actively,” and set their own goals in the next clinical practicum in 6 categories, including “re-recognition of basic manners as a student” and “voluntary attitude that is important as a student learning in the practice.”

The bedside manner brings a sense of safety to patients and develops the trusting relationship with patients. This indicates that it is necessary to instruct students to do the bedside manner in clinical practicum and develop educational systems so that students become able to enrich their human connections.

### **Keywords:**

Bedside manner, first clinical practicum, first year nursing students