

8 接遇マナーの自己評価による意識変革に向けて

○岸本 眞由美, 小林 佐衛子, 宮本 むつみ (I H I 播磨病院)

I. はじめに

患者対応の良し悪しは、「言葉・身だしなみ・態度」で表されることが多い。当外来においても、患者より外来の接遇に関して指摘を受けたことがある。その指摘は氷山の一角であり現れてこない患者さんの気持ちに伝えるために改善点を明確にする必要があると考えた。そこで今一度正しい基本マナーを理解し、習慣化することで周りの人からも認められる外来にするため意識変革に取り組んだのでここに報告する。

II. 研究方法

1. 研究期間：平成 21 年 4 月～22 年 1 月
2. 研究対象：外来看護師・外来クラーク 36 名
3. 研究方法：
 - 1) 現在の接遇状況を K J 法により研究メンバー全員で原因をカテゴリー化する。
 - 2) カテゴリー化されたうち、すぐに取り組むことができる基本的マナーを選定し、取り組む。
 - 3) 1 週ごとに段階的に進め、全員の意識が高まるように看護職以外も取り組む。
 - 4) 評価方法は、一日の終わりに「よくできた◎、できた○、あまりできなかった△、できなかった×」の 4 段階で自己評価する。
4. 倫理的配慮：研究協力者に対して、研究の目的と方法、研究協力の任意性と撤回の自由、個人情報保護を文章に基づいて説明し、同意を得た。

III. 結果

K J 法を用いて現状を整理分析し、原因がカテゴリー化された。そのうち基本を身につけるため「教育」について取り組むこととした。週間目標をあげ、基本的マナーとしてあいさつ、身だしなみ、態度、電話対応の 4 項目とし、1 週ごとに段階的に進めた。全員の意識強化を図るために、朝のミーティングを利用し唱和することとし業務の始まりに気を引き締めることができた。当初は気恥ずかしい状態で唱和している観があったが、しだいに定着していった。各目標に対する自己評価は、60%～70%のメンバーが「よくできた、できた」であった。勤務体制上 1 / 4 のメンバーは、自己評価しなかった。このことから意識付けはできたが習慣化とまではいかなかった。

IV. 結論

目標を設定することで基本的マナー（あいさつ、身だしなみ、態度）は、実施できた。目標期間だけでなく習慣化していくためには、なぜそうするのかを理解し自ら考えた行動が取れることが望まれる。看護師としての接遇マナーは患者の思いを汲み取り行動できることであり、その姿勢が大切である。