

接遇セミナーにおける不妊クリニック看護師の意識や行動の変容について

○皆吉田津子¹,橋本知子¹,中岡義晴¹,森分純子²,福田愛作²,杉本朱実³,森本義晴³

¹IVF なんばクリニック ²IVF 大阪クリニック ³HORAC グランフロント大阪クリニック

【目的】

患者様と信頼関係を築き、安心できる看護を提供することを日々意識して業務を行う中で、基礎となるのが接遇である。アンケートによって A 施設看護師の接遇意識の現状と実際の課題を抽出し、内容に基づいたセミナーを実施。接遇への関心、意識や行動の変容について調査した。

【方法】

- ① B 施設、C 施設の中堅看護師（5-10 年の経験）各 5 名、計 10 名により、アンケート各項目の重要度・難易度を 4 段階で評定
- ② A 施設の医局・本部・業務の各部門、中堅者（5-10 年の経験）2 名、若手（2-3 年の経験）2 名、計 12 名により、看護師に重要と思う程度を 4 段階で評定
- ③ ①②調査後に A 施設看護師にアンケートを実施
- ④ ①②③の結果をふまえて A 施設看護師にセミナーを実施
- ⑤ セミナー1 カ月後に A 施設看護師に同アンケートを実施、セミナー前後の比較を行った

【結果】

医療者・非医療者問わず、看護師に重要だと思われる項目は、挨拶・腕や足を組まないなどであった。身だしなみを医療者は重要と思っている一方で、非医療者はあまり重要としていなかった。実行への難易度が高いと思われる項目は、私語を注意・職員同士なれなれしい言葉で話さないなどであった。セミナーでは私語を注意しあえる環境づくり、どうすれば職員間の馴れ合いがなくなるかについて話し合った。

セミナー前後のアンケートで有意差があったものは対応の姿勢、話し方、電話対応に関する 3 項目でいずれもセミナー後に低下していた。

【結論】

非医療者は髪色などの身だしなみを気にしておらず、それよりも態度や姿勢が医療接遇には重要であった。セミナー後、多数の結果が改悪となった理由としては、受講によって行え

ていると思っていたことが実際は行えていなかったと気付いたのではないかと考える。
1回のセミナーでは接遇への行動改善に至らなかった。改善に繋がる方法を今後も模索しながら実行していきたい。