

当院における外来看護師の接遇について ～自己評価と患者評価を比較して～

沼隈病院 外来看護師 福原みどり

<はじめに>

外来看護師の役割は、患者と家族に寄り添い、不安や苦痛を少しでも軽減出来るよう支援することだと思います。そのためには、安心・安全・安楽を醸し出すような接遇能力を身に付けることが必要です。今回、私たちは接遇に関するアンケート調査を実施し、自己評価と患者評価を比較する事で患者接遇の現状と課題を明らかにすることが出来たのでここに報告します。

<方法>

外来看護師と、患者及びその家族を対象に、「笑顔」「挨拶」「言葉遣い」「態度」「身だしなみ」の5つのカテゴリー、13の小項目でアンケートを実施、4段階評価をし、マン・ホイットニーのU検定を行いました。

<結果>

カテゴリー別に見ると患者評価も自己評価も平均点は、4段階評価で、3点を越え、比較的高い結果となりました。また、すべて患者評価が高く出ており、笑顔P値0.0419、言葉遣いP値0.0126、態度P値0.00394と3つのカテゴリーにおいて有意差が出ました。平均値は、患者評価では「身だしなみ」が3.71と一番高く、次いで、「笑顔」「挨拶」「言葉遣い」「態度」となり、自己評価もほぼ同じ結果でした。質問項目別に見ると、自己評価が3.6と最も高いにも関わらず、患者評価が3.54という結果になったねぎらいの言葉は、唯一、患者評価が下回りました。患者評価では13の小項目全てにおいて3～11%の割合で「あまりできていない」「出来ていない」と答えた人がいました。

<考察>

松村は顧客と患者満足には違いがあり、一般企業のように期待が分母ではなく、不安が分母であるため、期待値が低く、看護師の何気ない一言でも感動に値する。患者が病院に求めている期待水準は一般の企業に比べ、極めて低いことを理解することが必要だと述べています。今回の結果で、患者評価が高く出たのは、実際に私たちの接遇によって満足度を得ているという以外に、私たちへの欲求水準が低くなっていることが考えられます。また自己評価が高かった「身だしなみ」や「笑顔」は、一方的に実践し安く、「言葉遣い」「態度」は相互関係に左右されるため、自信をもって評価できなかったのではないかと考えます。

唯一患者評価が低く出たねぎらいの言葉については、外来看護師は「お待たせしました」「お大事になさってください」と毎回声をかけるようにしていますが、挨拶程度にしかなっておらず、患者に伝わっていないことが示唆されました。患者は私たちが思っている以上に私たちの言葉や表情にしせんを向けていることが伺えます。職員の十分な対応の下で治療を受けることで、治療全体の満足度が高まれば、患者のQOLを高め、治療効果を上げることが出来ると言われていています。「お大事になさってください」の言葉を大切に、目を見て心を込めて伝えていく必要があると考えます。また、すべての項目に「あまり出来ていない」「出来ていない」と答えた人が居るということは、私たちの接遇に不満を持っている人がいるということであり、今後も接遇意識の向上、スキルアップに勤めていく必要があると考えます。

<結論>

1. すべてのカテゴリーにおいて患者評価が高く、笑顔・言葉遣い・態度の3つで有意差が出た。
2. カテゴリー別の平均値は身だしなみが一番高く、次いで笑顔挨拶言葉遣い態度となり、自己評価とほぼ同じ結果であった。
3. 唯一患者評価が低かったのはねぎらいの言葉であり、「お大事になさってください」の言葉を大切に、目を見て心を込めて伝える必要性が示唆された。
4. 看護師が自信をもって接遇を実践し、患者満足を向上させるためにも接遇意識の向上、スキルアップに努める必要がある。

<終わりに>

地域包括が求められている今、安心して、地域で在宅療養を続けるために外来看護の果たす役割は大きいと思います。患者満足背景は「非日常」であることを念頭に置き、看護師一人ひとりが常に患者や家族の立場を自分に置き換えて対応することが大切です。まずは感謝とねぎらいの気持ちが伝わるような声掛けをしていくことから始めたいと思います。



当院における 外来看護職員の接遇 について

～自己評価と患者評価を比較して～

沼隈病院 外来看護師
福原 みどり



はじめに

外来看護職員の役割は

患者と家族に寄り添い不安や苦痛を
少しでも軽減できるように支援する。

そのためには

技術・知識だけでなく、安心・安全・安
楽を醸し出すような接遇能力を身に
つける必要がある。

研究期間・対象

1. 研究期間：
平成30年1月23日～29日
2. 研究対象：
看護職員15名
外来受診した患者と家族
100名

研究方法

- ①新潟医療センターによる先行文献と同様に、
外来看護職員と患者及びその家族に
無記名で、「笑顔」「挨拶」「言葉遣い」
「態度」「身だしなみ」の5つのカテゴリー、
13の小項目でのアンケートを行う。
- ②その結果をもとに4段階評価
「出来ていない＝1点」～「出来ている＝4点」後
マン・ホイットニーのU検定を行う。
- ③さらに項目ごとに比較し看護職員と患者評価
の違いを明らかにする。

外来診療をより良くするためにアンケートにご協力ください

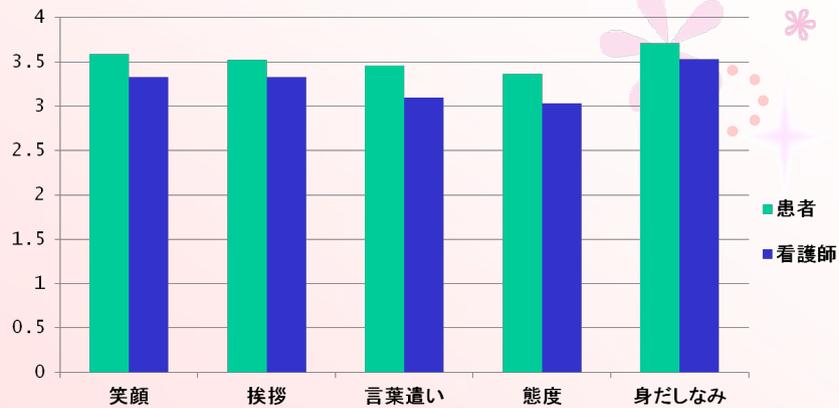
当院では外来診療をよりよくするために、皆様からのご意見を頂きたいです。
つきましては、お手数ですが、アンケート調査にご協力ください。アンケートは個人を特定することはありません。
また、ご協力頂けなくても診療に不利益になるようなことはありません。

感じた内容について○をつけて下さい。		年齢	才代	男・女	
カテゴリ	質問内容	出来ている	ほぼ出来ている	あまり出来ていない	出来ていない
笑顔	1 外来看護師は笑顔で接していますか				
挨拶	2 外来看護師は積極的に「おはようございます」などの挨拶をしていますか				
言葉遣い	3 患者様に対する外来看護師の言葉遣いは丁寧ですか				
	4 「お待ちいたしました」「お大事にしてください」など、ねぎらいの言葉をかけていますか				
	5 外来看護師の口調はおだやかだと思いますか				
	6 外来看護師は声の大きさに気を配っていますか				
態度	7 外来看護師は患者様にわかりやすく説明していますか				
	8 看護師同士の会話は丁寧な言葉遣いだと思いますか				
	9 あいさつや応対時の態度は適切ですか				
身だしなみ	10 患者様の問いかけに対し、外来看護師は速やかに対応していますか				
	11 外来看護師は患者様に対し、常に目配り・気配りをして声かけをしていますか				
	12 外来看護師は話の内容が周りに聞こえないように配慮していますか				
13 外来看護師の身だしなみは、きちんとしていると思いますか					
 ご意見がございましたらお聞かせください 		お帰りの際にアンケート回収箱(受付前)に入れて下さい。 ご協力ありがとうございました。			
		アンケート責任者 沼隈病院外来看護師 福原・安達・友野			

倫理的配慮

患者やその家族に、研究目的、プライバシーの保護等に関して文書と口頭で説明を行った。その際研究参加は自由意志で行い、たとえ同意しなくても不利益はうけることはない旨を付け加え説明し同意を得た。
研究データは、プライバシーの保護に留意して取り扱った。

結果 カテゴリー別 平均値



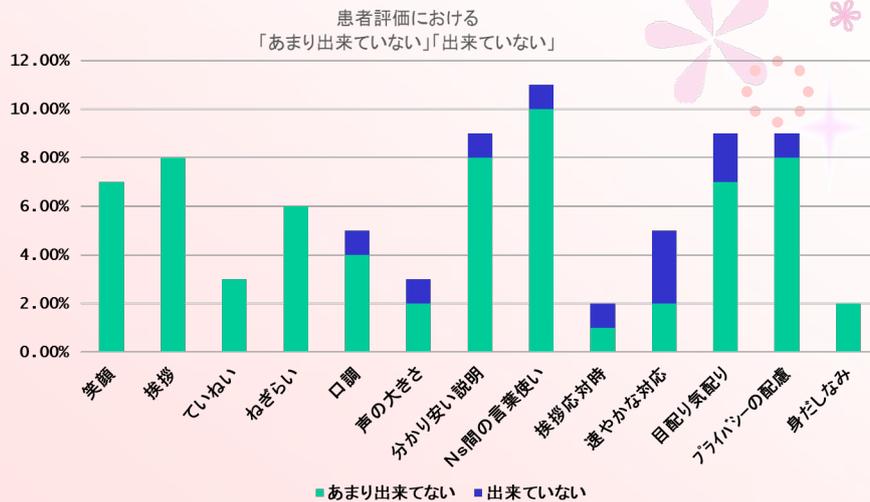
患者	3.59	3.52	3.46	3.36	3.71
看護師	3.33	3.33	3.1	3.03	3.53
差	0.26	0.19	0.36	0.33	0.18
P値	0.0419	0.206	0.0126	0.00394	0.143

結果 質問項目別 平均値



患者	3.59	3.52	3.73	3.54	3.53	3.53	3.44	3.04	3.54	3.46	3.33	3.11	3.71
看護師	3.33	3.33	3.33	3.60	3.06	2.82	3.13	2.77	3.33	3.13	2.74	2.92	3.53

結果 患者評価・「出来ていない」割合



考察 顧客満足と患者満足の違い(松村,2007)

患者満足

状況: 非日常

実感
不安

顧客満足

状況: 日常

実感
期待

カテゴリー別 平均値



	笑顔	挨拶	言葉遣い	態度	身だしなみ
患者	3.59	3.52	3.46	3.36	3.71
看護師	3.33	3.33	3.1	3.03	3.53
差	0.26	0.19	0.36	0.33	0.18
P値	0.0419	0.206	0.0126	0.00394	0.143

質問項目別 平均値



患者	3.59	3.52	3.73	3.54	3.53	3.53	3.44	3.04	3.54	3.46	3.33	3.11	3.71
看護師	3.33	3.33	3.33	3.60	3.06	2.82	3.13	2.77	3.33	3.13	2.74	2.92	3.53

私たちの言葉、表情は常に見られている。

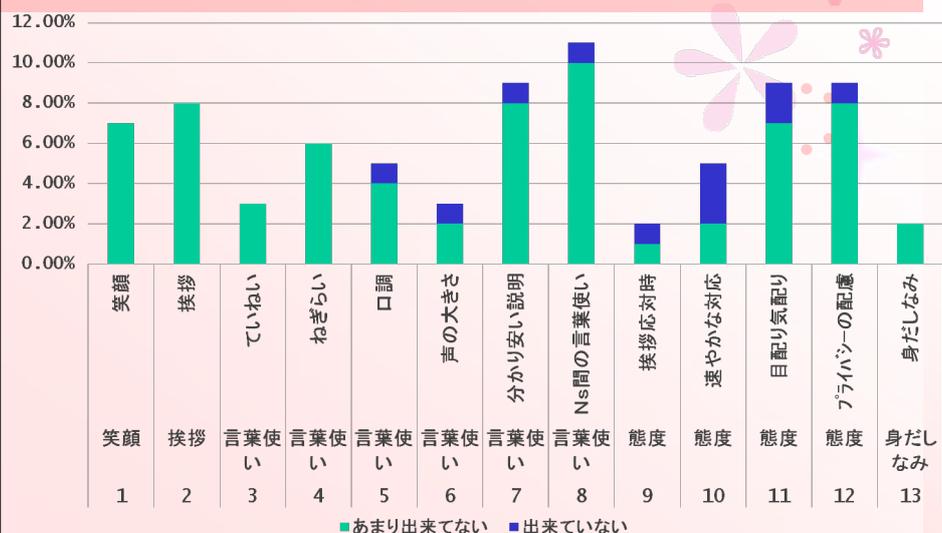


職員の十分な対応の下で治療受けることで満足度が高まる。



患者のQOLを高め、治療効果を上げる。

患者評価における不満項目



結論



- 1.すべてのカテゴリーにおいて患者評価が高く、笑顔・言葉遣い・態度の3項目での有意差が出た。
- 2.平均値は身だしなみが一番高く、笑顔・挨拶・言葉遣い・態度とつづき、自己評価とほぼ同じ結果であった。

結論



- 3.唯一患者評価が低かったものは、ねぎらいの言葉で、「お大事になさってください」を目を見て心を込めて伝える必要性が示唆された。
- 4.看護職員が自信をもって実践し、患者満足を向上させるため
接遇意識の向上、スキルアップに努める必要がある。

終わりに



地域包括が求められている今、安心して、在宅療養を続けるために外来看護の果たす役割は大きい。

患者満足の背景は「非日常」であり、看護職員一人ひとりが、患者や家族の立場を自分に置き換えて対応することが大切。

感謝とねぎらいの気持ちが伝わるような声かけをしていく。



ご清聴 ありがとうございました。