

原 著

当院外来看護職員の患者接遇の現状 ～アンケート解析による外来看護職員の自己評価と 患者評価を比較して～

新潟医療センター、外来；看護師

北上 栄子、高井真喜子、野本たみ子

目的：外来看護職員の患者接遇における自己評価と患者評価を比較、検討し外来看護職員の接遇の現状を明らかにする。

方法：平成23年9月13、14日の2日間で無作為に抽出した午前受診患者100名と外来看護職員40名を対象にした。「笑顔」「挨拶」「言葉遣い」「態度」「身だしなみ」の5つのカテゴリー別に看護師用・患者用の質問紙を作成し4段階評価を行い、外来看護職員の自己評価と患者評価について Mann-Whitney の U 検定を行った。

成績：5つのカテゴリー全てにおいて患者評価が自己評価より高かった。「身だしなみ」については患者評価、自己評価ともに最も高く有意差はなかった。「笑顔」については「身だしなみ」に次いで患者評価が高く有意差がみられた。「挨拶」のカテゴリーでは有意差がなかった。「言葉遣い」については5つのカテゴリーの中で最も自己評価が低く、質問項目「職員同士の会話」においては患者評価が最も低かった。「態度」のカテゴリーについては患者、自己評価ともに低く有意差がみられた。

結論：1. 5つのカテゴリー全てにおいて外来看護職員の接遇は自己評価に比べ患者評価が高かったが、患者評価にはばらつきがあり、最も評価の低かった項目は職員同士の言葉遣いだった。
2. 「挨拶」は、看護部接遇委員会活動の取り組みの成果があり自己評価が高かった。
3. 自己評価が低かった「言葉遣い」「態度」については、ホスピタリティーマインドを高め、接遇能力を成長させていく必要がある。

キーワード：患者接遇、アンケート解析、評価、ホスピタリティーマインド

緒 言

当病院周辺は、大学病院をはじめ多くの病院が建ち並び、医療機関集中地域といっても過言ではない。このような環境の中で「患者から信頼され選ばれる病院」となるには、医療技術や設備に加え患者接遇も不可欠となる。

当院では接遇向上に向け、職員研修や看護部接遇委

員会でさまざまな活動を行っている。また院内には意見箱を設置し、患者さまやご家族からのメッセージに対応している。その中で看護師の対応や言葉遣いについての意見も寄せられていた。

「病院の顔」とも言われる外来において、外来職員の接遇調査はかつて実施されていない。このことも踏まえ、患者接遇の現状を把握するための調査が必要であると考えた。

そこで今回、患者が病院受診の際、接することの多い外来看護職員に焦点を当て、接遇の基本要素である「笑顔」「挨拶」「言葉遣い」「態度」「身だしなみ」の5つのカテゴリー別に外来看護職員の自己評価と患者評価を比較、検討したので報告する。

用語の定義

1. 外来看護職員：外来部門に勤務している助産師、保健師、看護師、准看護師、視能訓練士
2. 自己評価：外来看護職員から得た質問紙の回答結果
3. 患者評価：外来受診患者から得た質問紙の回答結果

対 象 と 方 法

1. 対象

1日平均外来患者数は約500名で、無作為に抽出した午前受診患者100名（予約患72名、再診患者28名）と外来看後職員40名（正職20名、定時16名、嘱託4名）を対象とした。

調査対象診療科は10科（内科、循環器内科、糖尿病・内分泌科、外科、消化器内科、眼科、皮膚科、泌尿器科、整形外科、婦人科）であった。

2. 調査期間

平成23年9月13、14日の2日間であった。

3. 調査方法

無記名式質問紙調査：「笑顔」「挨拶」「言葉遣い」「態度」「身だしなみ」の5つのカテゴリー別に、全12項目の質問紙（表1患者用・表2看護職員用）を作成して、それぞれ4段階で評価を行った。

4. データ収集方法

質問紙を配布し、回収箱を設置し回収した。

5. データ分析方法

4段階評価を「出来ていない＝1点」～「出来て

いる＝4点」と得点化し、統計ソフトを使用し外来看護職員の自己評価と患者評価について Mann-Whitney の U 検定を行った。

6. 倫理的配慮

紙面により調査の趣旨を説明、回答は無記名とし拒否を保障し承諾を得た。さらに調査のデータは研究以外の目的では使用しないことを約束した。なお患者用質問紙は院内の倫理委員会で承認された。

結 果

患者100名に質問紙を配布し回収率100%、有効回答率93% (93名)であった。外来看護職員40名に質問紙を配布し回収率100%、有効回答率97.5% (39名)であった。「笑顔」のカテゴリー平均値を比較すると、自己評価3.40、患者評価3.71であり $p=0.002$ で有意差がみられた。「挨拶」のカテゴリー平均値では自己評価3.52、患者評価3.54で有意差はなかった。「言葉遣い」のカテゴリー平均値については自己評価3.20、患者評価3.59であり $p<0.001$ で最も有意差みられた。「態度」のカテゴリー平均値については自己評価3.21、患者評価3.53であり $p=0.001$ で有意差みられた。「見だしなみ」のカテゴリー平均値については自己評価3.57、患者評価3.72で有意差はなかった。すなわち5つのカテゴリー平均値全てにおいて、自己評価より患者評価が高かった。「見だしなみ」については自己評価、患者評価ともに最も高かった。「挨拶」の自己評価は「見だしなみ」の自己評価に次いで高かった。「笑顔」については「見だしなみ」に次いで患者評価は高かったが自己評価は低かった。「言葉遣い」と「態度」については自己評価がともに低かった。

考 察

日頃外来看護職員の口調や対応で意見箱に苦情が寄せられることがあるため、今回の調査では患者評価が低いと予想したが、全てのカテゴリーにおいて自己評価を上回る結果となった。

「身だしなみ」のカテゴリーについては、自己評価・患者評価ともに最も高く、外来看護職員の身だしなみは患者からも認められていると考えられる。病院の顔でもある外来看護職員の身だしなみは、病院のイメージにも繋がるため、評価を低下させないように今後も一層意識を高めていく必要がある。

「笑顔」のカテゴリーについては自己評価は低かったが、患者評価は「身だしなみ」のカテゴリーに次いで高かった。すなわち外来看護職員としては笑顔で接している意識は低い、患者は外来看護職員の表情を評価していると捉えることができる。田中は「穏やかな表情や丁寧な態度は患者さまに対する心そのものを表す」と述べている(1)。つまり外来看護職員の笑顔は心から受け入れますというメッセージでもある。今回の結果を外来看護職員に伝えることで、さらなる表情づくりの励みにしていきたい。

「挨拶」のカテゴリー平均値では自己評価が他のカテゴリーの自己評価に比べ高かった。現在、外来では看護部接遇委員会活動の一環として、毎月一定期間、挨拶の標語を朝のミーティングで唱和している。この

取り組みが外来看護職員の自信に繋がったと考えられる。しかし患者評価については他のカテゴリーの患者評価に比べ低かった。外来看護職員の挨拶が患者に伝わっていないとも考えられる。挨拶は相手に確実に届くように実践する必要がある。

「言葉遣い」のカテゴリー平均値では最も有意差がみられた。外来看護職員が感じている以上に「言葉遣い」が患者から認められていると考えることができる。しかし質問項目5「口調」、質問項目7「職員同士の会話」において自己評価が低かったため有意差が生じたとも捉えることができる(図2)。実際、「外来看護師の口調がきつい」「口調が冷たい」とのクレームを受けることがある。このような場面を冷静に自己評価した結果ではないかと推測する。さらに質問項目7「職員同士の会話」においては項目の中で最も低い患者および自己評価だった。患者の視線はさまざまな角度から外来看護職員に向けられていることが窺える。一人の接遇評価は、病院全体の評価に影響を及ぼすことを改めて理解する必要がある。

「態度」のカテゴリー平均値については自己評価・患者評価ともに低かった。当院では昨年よりオーダーリングシステムが導入され外来看護職員の業務がいくらか軽減されてきた。しかし診療科によっては、未だ外来看護師が受け付けから診療介助・看護処置・事務処理に至るまで一人で行わなければならない現状もあり、お待たせしている患者さまへの気配りや配慮をいたくても十分に出来ない状況を自己評価した結果と考える。カテゴリー別評価を行っている先行研究においても「態度」に関する項目が自己評価・患者評価ともに低い結果が多かった(3)。

雨宮は「病院職員にとって一番大切なことは患者の立場に立ってものを見ること、考えること、そして心を込めて行動すること。心がこもっていなければ患者さまはそれを見抜いてしまう。反対に相手に対する思いやりの心があれば、自ずと言葉や表情に優しさがにじみ出たりして、その場その場にふさわしい対応が出来るようになる」と述べている(2)。限られた時間の中で多数の受診患者すべての心に応えることは口で言うほど簡単なことではないが、外来看護職員一人ひとりがホスピタリティーマインドを高めることで接遇能力を成長させ、それが自信となり自己評価を高めることに繋がると考える。

文 献

1. 田中千恵子. 医療従事者のための患者接遇マナー基本テキスト. 東京: 日本能率協会マネジメントセンター 2005. 44頁.
2. 雨宮恵美. 医療に携わるあなたと病院のための患者接遇の心と技術. 東京: 保険・医療・福祉サービス研究所 2001. 63頁.
3. 伊藤志乃他. 外来看護職員と患者の接遇評価の比較(抄). 日本看護協会論文集, 2007; 38: 434-6.
4. 桑原淳子. 外来接遇向上に対する取り組み. 外来看護 2010; 15: 21-7.

英文抄録

Original article

Evaluation study of patient service between self-assessment of nursing staffs and patients by questionnaire analysis in our hospital

Niigata Medical Center, Outpatient Department; nurse Eiko Kitami, Makiko Takai, Tamiko Nomoto

Objective: We compared the patients evaluation with the self-assessment of nursing staffs about the patient service in our outpatient department, and disclosed the present condition of our patient service.

Study design: 100 outpatients and 40 nursing staffs in the outpatient department were randomly selected. The questionnaire analysis was done, which consisted of 5 categories as follows: smile, greeting,

language, manner, and appearance. Statistical analysis was performed with U test of Mann-Whitney between nursing staffs and outpatients.

Results: Patient's evaluation was higher than self-assessment in all five categories. "Appearance" was highly evaluated by both nursing staffs and patients. "Smile" was secondarily evaluated. There was no significant difference in "greeting". "Language" and "manner" received a low score, especially in "conversation between the staffs".

Conclusions: 1. The evaluation of patient service by outpatients was high but low in "language between nursing staffs". 2. "Greeting" was highly evaluated by nursing staffs through the improvement activity of nursing department service committee. 3. The low estimate of "language" and "manner" should be improved by raising our hospitality mind.

Key words: patients service, questionnaire analysis, hospitality mind

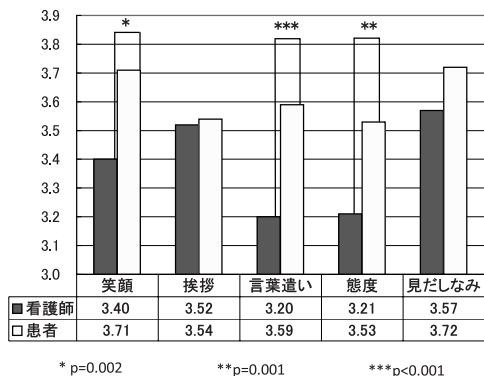


図1 カテゴリー別平均値

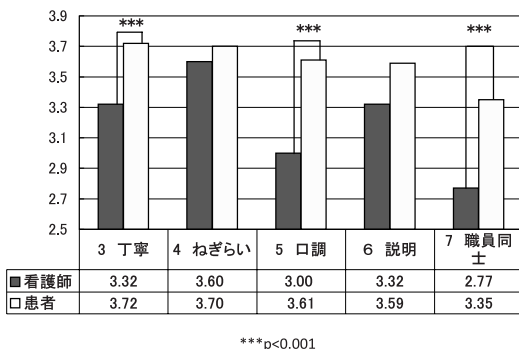


図2 「言葉遣い」の質問項目別平均値

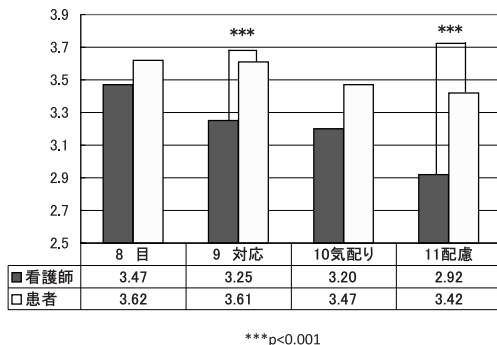


図3 「態度」の質問項目別平均値

表1 患者用質問紙

カテゴリー	質問内容		①出来ている	②ほぼ出来ている	③あまり出来ていない	④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	「お待たせしました」「お大事にしてください」など、ねぎらいの言葉を掛けていますか				
	5	外来看護師の口調は穏やかだと思いますか				
	6	外来看護師は、患者様にわかりやすく説明していますか				
	7	看護師同士の会話は丁寧な言葉遣いだと思いますか				
態度	8	あいさつや応対時、外来看護師は患者様の顔(目)を見ていますか				
	9	患者様から問いかけに対し、外来看護師は速やかにに対応していますか				
	10	外来看護師は患者様に対して常に目配り・気配りをして声掛けをしていますか				
	11	外来看護師は話の内容が回りに聞こえないように配慮していますか				
身だしなみ	12	外来看護師の見だしなみは、きちんとしていると思いますか				

表2 看護職員用質問紙

カテゴリー	質問内容		①出来ている	②ほぼ出来ている	③あまり出来ていない	④出来ていない
笑顔	1	患者様に笑顔で接していますか				
挨拶	2	「おはようございます」など自分から進んで挨拶をしていますか				
言葉遣い	3	患者様との対応は「です」「ます」などの丁寧な言葉で話していますか				
	4	「お待たせしました」「お大事にしてください」と一声掛けていますか				
	5	業務に追われていても早口にならず口調は穏やかですか				
	6	患者様の理解力に応じた、わかりやすい言葉遣いをしていますか				
	7	職員同士の会話は丁寧な言葉遣いですか				
態度	8	患者様と対応は顔(目)を見て行っていますか				
	9	患者様からの問いかけに速やかに対応していますか				
	10	お待たせしている患者様に対して目配りや言葉掛けなどの気配りをしていますか				
	11	話の内容が回りに聞こえないように配慮していますか				
身だしなみ	12	見だしなみは常に整えていますか				

(2012/11/21受付)