

検査室看護師の接遇の評価

CT・MR検査を受ける患者のアンケート調査を行って

キーワード：検査室看護師・接遇・アンケート調査

中央放射線部 ○北口 千寿子 福井 美智子 東浦 雅子

I.はじめに

近年、誰もが公平に安全に安心して医療を受ける権利意識が高まり、医療・看護の質が問われてきている。必要で十分な看護を提供する前提として「接遇」は必須課題であり、病棟・外来部門は当然のことながら検査部門においても例外ではない。

CT・MR検査室では、短時間での関わりや、検査時間が長く場合によっては、待ち時間も長くなることがある。そのような状況の中で、患者の言葉や思いをくみ取った対応ができているのか、看護師の自己満足になっているのはいかと思つた。

先行研究では、入院・外来患者を対象にした接遇についての調査、検査技師による検査部門での接遇調査はあつたが、検査室での看護師の接遇についての調査はなかつた。

今回私たちは、検査を受ける患者が、看護師の接遇をどう評価し、どのような対応を求めているのかを明らかにしたいと考え、調査したことを報告する。

II.研究目的

看護師の接遇への意識向上
接遇教育の指標

III.研究方法

対象：CT・MR検査を受けた患者
調査期間：平成23年10月3日～10月14日
調査方法：勝谷らの患者満足度に関する先行研究を参考に、4つのカテゴリー（表情・言葉遣い・態度・身だしなみ）に分類した独自の無記名アンケートを作成した。（表1）

回収方法：検査受付時に配布し、検査終了後に記入して、回収BOXに投函してもらう。

分析方法：アンケート各項目については、はい（以下A・4点）・だいたいしている（以下B・3点）・あまりしていない（以下C・2点）・いいえ（以下D・1点）の4段階を点数化（平均点）した。質問6～8については、点数を逆転化した。自由記載欄を設けて、良かった点・悪かった点とし、キーワードとなる言葉でまとめた。個人属性として、検査・性別・年齢についての記入欄を設けて、集計を割合で表記した。

倫理的配慮：対象者に研究の趣旨、研究への協力は自由意志である事、得られたデータは研究以外には使用しない事、研究への不参加によってなんら不利益を被ることがない事、研究の終了をもって情報は破棄する事を文章で説明し、アンケートの回収をもって同意とみなした。この研究は、当院看護部看護研究倫理委員会の承認を受けて実施した。

IV.結果

CT検査692人・MR検査385人（合計1077人）のうち、同意された患者に配布した。428人回収のうち、重複回答と白紙・空欄回答をのぞく、有効回答246人（有効回答率57%）であつた。

患者の背景はCT検査159人（64%）、MR検査87人（36%）男性140人（57%）、女性106人（43%）、年齢については、10歳未満～80歳代までの9段階に分け、そのうち40歳代～80歳代までが221人（90%）であつた。（図1・2）

アンケートのすべての質問において、A（はい）が多く、質問7以外は、平均3.50点以上で

あった。

特に患者の評価が高かった項目は、質問 11「白衣は清潔でしたか」 3.87 点、質問 5「言葉遣いは丁寧でしたか」 3.72 点、質問 10「頼んだことを確実にしましたか」と質問 12「靴は清潔でしたか」 3.71 点であった。アンケート結果による男女の違いはなかった。(図 3・4)

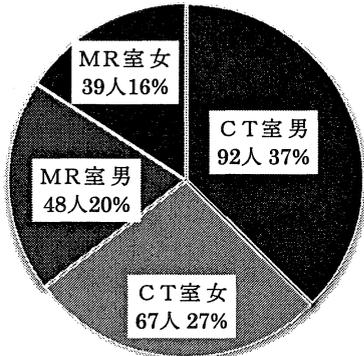


図 1 検査室男女比

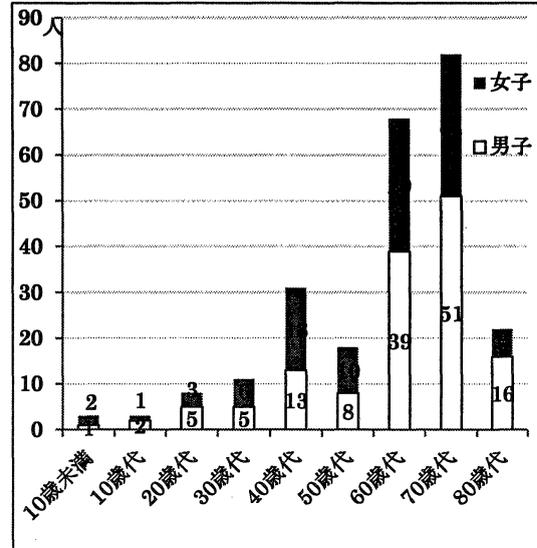


図 2 年齢別男女比

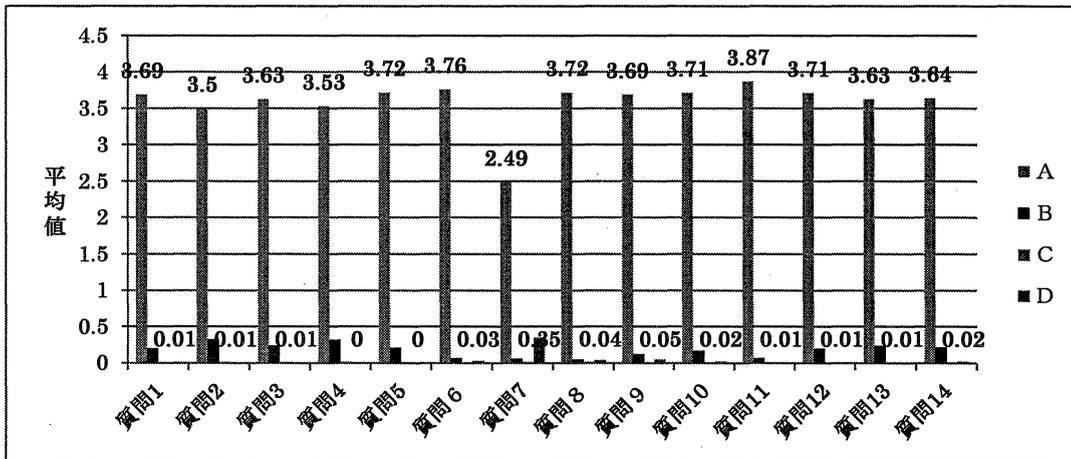


図 3 アンケート結果

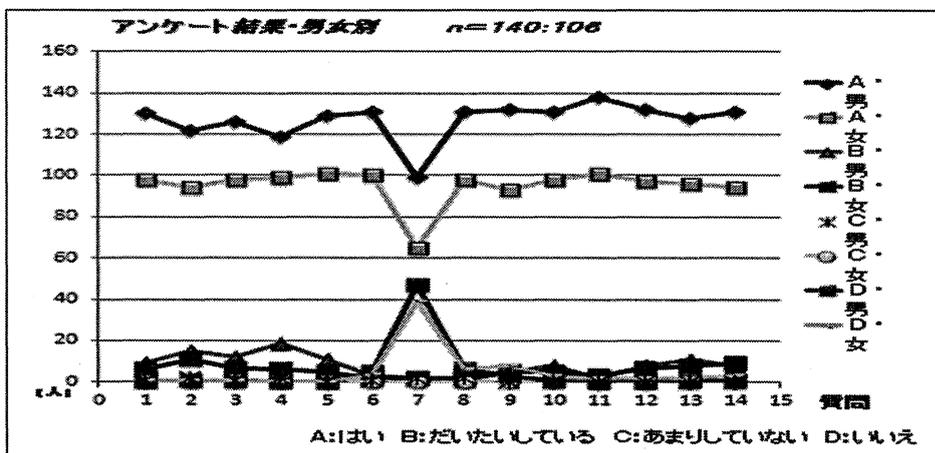


図 4

表1 アンケート内容

アンケート
用紙

●患者様自身についてお答え下さい。
以下の項目にあてはまる□に✓を入れて下さい。

検査： □CT □MR
性別： □男性 □女性
年齢： □10歳未満 □10歳代 □20歳代 □30歳代 □40歳代
□50歳代 □60歳代 □70歳代 □80歳代以上

●検査室の看護師の身だしなみと対応について、当てはまると思われるところに○をつけて下さい。

| 項目 | はい | だいたいしている | あまりしていない | いいえ |
|------------------------------------------|----|----------|----------|-----|
| 1. 看護師は挨拶をしていましたか | | | | |
| 2. 看護師は笑顔で対応していますか | | | | |
| 3. 看護師は話しかけやすい雰囲気でしたか | | | | |
| 4. 看護師は話を真剣に聞いてくれましたか | | | | |
| 5. 看護師の言葉遣いは丁寧でしたか | | | | |
| 6. 看護師に「～しなさい」と命令口調で言われたことはありませんか | | | | |
| 7. 看護師は患者さんに対して、職員だけに通用する言葉を使って説明していませんか | | | | |
| 8. 看護師はあなたの話を途中で遮るような話し方をしましたか | | | | |
| 9. 看護師はあなたが相談・質問した時にすぐに対応しましたか | | | | |
| 10. 看護師はあなたが頼んだ事を確実にしましたか | | | | |
| 11. 看護師の白衣は清潔でしたか | | | | |
| 12. 看護師は靴は清潔でしたか | | | | |
| 13. 看護師の髪型は清潔感を感じましたか | | | | |
| 14. 看護師の化粧は清潔感がありましたか | | | | |

●検査室看護師の接遇に関して、ご意見・感想などあれば、ご自由にご記入下さい。
良かったところ() 悪かったところ()

表2 自由記載内容

| ＜良かった点＞ | ＜悪かった点＞ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <p>親切な対応</p> <p>丁寧な対応</p> <p>優しい</p> <p>はきはきしていた</p> <p>てきぱきしていた</p> <p>安心できた</p> <p>雰囲気が良かった</p> | <p>個人情報上改善を望む</p> <p>ため口で話す</p> <p>時間がかかる</p> <p>世間話をしている</p> <p>視線が合わない</p> |

自由記載欄では、良かった点として「親切」「丁寧」「優しい」「はきはき」「てきぱき」「安心」「雰囲気」が挙げられていた。悪かった点に、「個人情報上改善を望む」「ため口で話す」「時間がかかる」「世間話をしている」「視線が合わない」という内容が挙げられていた。(表2)

V. 考察

質問7「職員だけに通用する言葉を使って説明していませんか」に関しては、平均2.49点で低めであった。私たちは、短時間で時間に追われ

て、無意識に専門用語を使ったりしているのかもしれない。また検査室の構造上、技師との間で造影剤の種類や量の確認を口頭で行っているのが、患者の耳に入ることも一因かと考える。

今回のアンケート調査の結果より質問7以外は、全項目を通して平均3.50点以上と高得点であったといえ、看護師のやりがい感にもつながり、モチベーションの維持向上に結びつくと考える。

たけなが¹⁾は、「接遇の重要なポイントは、①

笑顔②挨拶③清潔な身だしなみ④言葉と態度⑤気づきと配慮（感謝）である」と述べている。また友安ら²⁾は、「接遇の基本的な心構えについて、①誠意②正確③公平④迅速⑤親切・丁寧⑥機転（気転）」と述べている。

今回の研究において、自由記載の良かった点から、患者が私たち看護師に求めているのは、親切・丁寧・優しさ・はきはきとてきぱき・安心・雰囲気などであることが分かった。これは、接遇のポイント・心構えに通じることであり、接遇において大切にしていすべき事であると再認識した。

自由記載の悪かった点に挙げられた「ため口で話す」のため口の意味は、年下の者が年長者に対等な話し方をする事とされている。短時間の関わりで信頼関係の構築まではできていない中で、年下の看護師の強い口調や不適切な敬語・丁寧語について不快に感じられたのかもしれないと考える。

「世間話をしている」は、緊張して待っている患者や長時間の待ち時間でイライラしている患者にとっては、特に不快であったのかもしれないと考える。患者待合室と処置スペースが、ワンフロアという環境下では、スタッフの声がつつぬけとなっていることを忘れてはいけない。

「視線が合わない」については、時間に追われる場面で、準備や処置をしながら説明して、患者を見ていない事を指摘されたのかもしれない。そして、この悪かった点に共通するのは、無視しないで・軽視しないで・自分はここにいるという患者からの存在メッセージだとも考える。

たけなが¹⁾は、「接遇の達人といわれるホテルマンや CA に共通しているキーポイントは、①相手の目を見て②表情豊かに③メモをとりながら、真剣に全身で聞く姿勢が優れている事だ」と述べている。接遇は、人間関係の潤滑油といわれるように、私たちはしっかり患者と向き合

い、接遇のスキルを高める事が、良い看護・良い人間関係につながると確信した。

VI. 結語

- 1, 接遇に関して、患者の求めている事、できていない事が明らかになった。
- 2, 私たちの接遇意識の向上につながった。
- 3, 接遇について、みんなで考える機会や個々の意識の改革になるような教育が必要である。

<引用文献>

- 1) たけなが かずこ：患者家族を癒す接遇の基本,Nursing Today,25(6),p8-10,2010.
- 2) 友安直子他：プロに学ぶ患者接遇,医学通信社,p74,2005.

<参考文献>

- 1) 勝谷愛子他：接遇に関する患者の満足度調査,第 35 回看護総合,p197-199,2004.
- 2) 芳岡亜弓他：接遇に関する満足度調査,第 41 回看護総合,p314-317,2010.
- 3) 井上翠他：接遇に関する患者・看護師の意識調査,大阪医科大学付属看護専門学校紀要,第 13 号,p35-42,2007.
- 4) 松尾耐志他：看護スタッフの接遇,臨床看護,34(8),p1219-1223,2008.
- 5) 新村正次：なぜ今接遇なのか,月刊ナーシング 21(3),p35-40,2001.
- 6) 武内龍伸他：看護に対する患者の期待,日看護会誌,13(2),p81-88,2009.
- 7) 小野千代子：看護職員の接遇の現状と課題,大分病医誌,37,p23-26,2010.