

# AMCoR

Asahikawa Medical University Repository <http://amcor.asahikawa-med.ac.jp/>

看護研究集録(2012.09) 平成21年度:40～41.

入院患児の家族が看護師へ求める接遇の要素の検討

水上めぐみ、澤田みどり

# 入院患児の家族が看護師へ求める接遇の要素の検討

4階西ナーステーション ○水上めぐみ、澤田みどり

キーワード：入院患児、患者家族、看護師、接遇

## I. はじめに

看護師の接遇は、医療の質を支える重要な要素の一つであり、各施設では積極的に接遇教育を実践されている。しかし、臨床現場では、家族からの不満やクレームが届いているのが現状である。その理由には、入院患児の家族が見ている視点と看護師が考える視点に差があるのではないかと考える。先行研究では、一般的な接遇に関する意見は多くあるが、小児看護師の接遇に関する研究報告はあまり見られない。

## II. 目的

入院患児の家族が求める接遇の要素を明らかにする

## III. 方法

1. デザイン：質問紙調査
2. 研究対象：2008年9～10月にB大学病院の小児病棟へ入院した患児の家族46名
3. データ収集方法：B大学病院看護部で採用している接遇チェックリストをもとに作成した質問紙を配布。内容は、あいさつ（小項目3）、表情（小項目2）、身だしなみ（小項目4）、態度（小項目4）、言葉づかい（小項目3）の5つの大項目から構成されている。回答方法は、無記名、自記式、選択肢及び自由記載として専用の回収箱を設置し回収した。
4. データの分析方法：質問紙の結果解析は、SPSS（version. 11）にて実施。各項目の比較には、Kruskal-Wallis検定を行い、有意差のみられた項目に対しMann-WhitneyのU検定を行った（いずれも $P < 0.1$ ）。
5. 倫理的配慮：B大学病院で研究許可を得たのち、本研究の目的とプライバシー保護、不参加による不利益を被る事はない事、また、結果を研究発表する際、個人を特定できない様に工夫することを文章と口頭で説明し同意を得た。

## IV. 結果

質問紙配布数100、回収数60名、回収率は60%。うち有効回答者数46名（77%）を対象とした。

1. 患児の年齢：あいさつと言葉づかいに有意な差がみられた。特に、聞き取りやすい声、目を見てあいさつ、気分を害することはない言葉づかいに差が見られた。
2. 入院期間：態度と言葉づかいに有意な差が見られた。特に、対応が早い、理解しやすい言葉に差が見られた。
3. 地域：身だしなみと言葉づかいに有意な差が見られた。特に、靴が清潔、髪型が清潔、気分を害することはない言葉づかいに差が見られた。
4. 診療科：態度に有意な差が見られた。特に、対応に安心感、対応が丁寧な差が見られた。
5. 続柄、6. 回答者年齢、7. 第何子、8. 付添いの有無の4つの属性と接遇項目には、有意な差は見られなかった。

## V. 考察

患児の年齢との関係では、看護の基本である目線を合わせ、患児が理解できる言葉づかいのコミュニケーション方法に視点が置かれていることが明らかになった。市内と市外の地域との関係では、市外より市内の方に有意な差を認めている。市内の方は、多くの病院の中から選択できる環境にあること。そして、看護師の清潔感や言葉づかいなど医療の質としての接遇を病院選択の1つと考えているのではないかと推察する。入院期間との関係には、3週間未満の短期入院患児の家族に有意な差がみられた。内科と外科の診療科の関係でも外科に短期入院が多く、対応の早さや丁寧さ、安心感などを求めている。恵下ら<sup>1)</sup>は「看護師に対しては、気持の尊重や要求したことに満足できる対応を重視している」と看護師の対応に関する満足度への影響力について報告している。今回有意な差がみられた、身だしなみ、言葉づかい、態度は、一般的にも接遇ポイントと言われ、成人や小児に関係のない同様の結果である。これは入院患児の家族が自分の視点でみたものであると考えられる。一方、目線を合わせる、理解しやすい言葉、対応の早さという視点は、患児の家族が親役割からの視点で看護師の接遇をみており小児に特有の接遇の要素であると考えられる。小林<sup>2)</sup>も「心のこもった受動的な声かけを意図的にする配慮は、子どもや家族にとって大きな安らぎにつながる」と述べてい

る。患児の年齢・発達に合わせた対応は、親役割のある家族が安心感を持ち、看護師との信頼関係を築くことができる要素とみているのではないかと考える。これらのことから、入院患児の家族は、成人としての視点と親役割からの2つの視点から看護師の接遇を見ていることが推察される。しかし今回の研究では、明らかな根拠づけはできていない。入院期間が短縮化されている今こそ、患者サービスとして対象者との目線や言葉づかい、対応の早さなど患児と親への接遇を検討していく必要があることが示唆された。

## VI. 結論

入院患児の家族が求める接遇の要素

1. あいさつでは、「目を見て」「聞き取りやすい声」
2. 身だしなみでは、「清潔な髪型」「清潔な靴」
3. 態度では、「安心感のある対応」「対応が丁寧」「対応が早い」
4. 言葉づかいでは、「理解しやすい言葉づかい」「気分を害することがない言葉づかい」

## VII. おわりに

今回の研究から、入院患児の家族は、成人からの視点と親役割からの2つの視点で看護師の接遇を見ていることが考えられ今後の課題となる。

## VIII. 引用文献

- 1) 恵下妙子・小川栄一：広島市民病院における入院患者満足度調査（2004）因子分析を用いた検討，広島市立市民病院医誌，20（1）p91-101，2005
- 2) 小林八代枝：家族の付添に関する動向・看護管理上の留意点，小児看護，30（8）p1066-1071，2007