

Fundamentals of Service Manners with Full of  
Hospitality Mind : Learning through hospitality  
training

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2021-09-02 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 鶴田, 晴美, 山名, 敏子, 松沼, 瑠美子, 鈴木, 正子, Tsuruta, Haremi, Yamana, Toshiko, Matunuma, Rumiko, Suzuki, Masako メールアドレス: 所属:
URL	<a href="https://doi.org/10.50818/00000082">https://doi.org/10.50818/00000082</a>

研究報告

ホスピタリティマインドあふれる接遇マナーの基本  
—接遇研修にみる学生の学び—  
Fundamentals of Service Manners with Full of Hospitality Mind  
—Learning through hospitality training—

鶴田晴美<sup>1)</sup> 山名敏子<sup>1)</sup> 松沼瑠美子<sup>2)</sup> 鈴木正子<sup>1)</sup>

Haremi Tsuruta, Yamana Toshiko, Rumiko Matunuma, Masako Suzuki

要 旨

本研究は、コミュニケーション能力を高め、社会性ある態度を身につける趣旨で実施された「ホスピタリーマインドあふれる接遇マナーの基本」と題する研修をとおして、学生がどのような学びをしているのかを明らかにすることを目的とした。

研究方法は、東都医療大学ヒューマンケア学部看護学科第1期生106名のうち、研究に同意を示した学生97名を対象に、自由記述回答形式の質問紙調査を行い、分析には舟島(1999)のKJ法の手法を用いた。結果、【自分の癖や傾向を知り接遇につなげる必要性】【過去の失敗経験から学ぶ】【接遇は看護に生かせる】【社会人としての接遇の大切さを知る】の4カテゴリーが創出された。学生は、この研修から自分自身を客観的に眺める機会とし、臨地実習で看護職の一員として患者に関わる際に生かせる貴重な体験を得たことが明らかとなった。

[キーワード]

接遇, 看護学生, ホスピタリティマインド

1. はじめに

看護職の就業率ないし、定着率を向上させる有効な方法としては、学生が教師側からのキャリアプランを見据えた教育を受けるとともに、自身でのキャリアプランを積極的に構築することが考えられる。キャリア教育で養成されるべき能力として文部科学省(2009)は、人間関係能力、情報活用能力、将来設計能力、意思決定能力の4つを挙げている。なかでも、人間関係能力は、人間関係を基盤として職業を遂行する看護職には重要な能力となる。人間関係能力とは、他者の個性を尊重し、自己の個性を發揮しながら、様々な人々とコミュニケーションを図り、協力・共同してものごとに取り組む能力と論じられている。

本学は、将来看護職として働く希望を持った学生が入学しているため、キャリア教育に関連させた看護学生の人間関係能力、すなわちコミュニ

ケーション能力を高め、社会性ある態度を身につけた学生を育成することを目指したカリキュラムを構築している。しかし、一般的に若い世代の対人関係能力不足が言われ、また看護現場でも新人看護師の問題として竹内(2009)が指摘するように、核家族化の中での人とのコミュニケーション不足、メールによるコミュニケーション対話、少子高齢社会の中、親・教師と友達感覚で接する習慣や、目上の人や上司などの区別や対応の仕方が分からない等不安要因があげられている。筆者らは、本学の学生もまた同様の傾向を持っていると感じている。看護学教員は、学生が育った時代背景、環境や考え方を受け入れ尊重しながら、看護職者としての第一歩を踏み出そうとしている学生に、この能力を身につけるよう導く役割を持つと考える。

本学は、1年次前期多数の看護教員が担当する

1) 東都医療大学 2) 東京医療保健大学

入門演習やコミュニケーション技法Ⅰなどの講義を経た後、1年次後期に看護コミュニケーション演習を組み込んでいる。この科目は、専任教員が少人数グループ分けしてゼミナール方式で展開している。平成21年度文部科学省「大学教育・学生支援推進事業」（学生支援推進プログラム）の補助金を受けて、講師を招き、「ホスピタリティマインドあふれる接遇マナーの基本」と題した接遇研修を組み込んだ。その講義をとおし、臨地実習（基礎看護学実習Ⅰ）を控えた学生が、現在の自分自身を振り返り、今身につけるべき能力は何であるかをどのようにとらえ、対象と関わる場面では何を大切にしようと思っただのかを学生の反応から捉え、看護学教員として今後の学生支援に活用したいと考えた。

## Ⅱ. 研究目的

本研究は、コミュニケーション能力を高め、社会性ある態度を身につける趣旨で実施した「ホスピタリティマインドあふれる接遇マナーの基本」をテーマとした接遇研修の授業をとおして、学生はどのような学びをしているのかを明らかにすることである。

## Ⅲ. 研究方法

### 1. 接遇研修講義の概要

平成21年度はキャリア教育の一環として、特別講義を計画し、「看護における接遇マナー」と題して講義・演習を行った。なお、この特別講義は、「看護コミュニケーション演習」の時間（4時間）で実施した。

授業日程：平成21年12月9日（対象学生52名）

平成21年12月16日（対象学生54名）

学習内容：①接遇とは

②看護のこころ

③医療サービスを考える、医療の質と医療サービスの質

④ホスピタリティとは、病院における接遇とは

⑤患者の満足・感動を呼ぶ支援の鉄則

⑥専門職の役割と遂行

⑦接遇基本スキル等

### 2. 対象

東都医療大学ヒューマンケア学部看護学科第1期生106名のうち、レポートの分析に同意を示した学生97名を対象とした。

### 3. レポート分析方法

レポートの分析は、舟島(1999)のKJ法を参考に、1)から7)の手順で実施した。

1)「ホスピタリティマインドあふれる接遇マナーの基本」をテーマとした接遇研修の授業終了後に学生が提出した課題レポートについて研究同意の得られた学生のレポートの名前を削除してデータとした。

2) 主として「患者さんにどのように対応しなければならぬと思いましたか」「自分自身について気づいたこと」の部分に着眼し、記述データとした。

3) 記述データから、「相手の立場を配慮する心配りとは」「自分自身への気づきの認識」を表現している文章に着眼し、意味ある文脈を切り取りカードに書き込んだ。

4) グループ編成

内容的に近いカードを一緒のグループに集めた。

5) グループ化したカードの内容を適切に表現する見出しを考え、ラベルを作成した。

6) ラベルの階層と空間配置、ラベルをグループ化できなくなるまで、大グループを作り、カテゴリーを創出した。

7) カテゴリーの持つ意味の納得いくような空間配置を考え図解化した。

### 4. 研究期間

平成21年12月16日～平成22年10月末日

### 5. 倫理的配慮

研究参加については、研究の目的および内容、研究に参加した場合の個人への利益・不利益（科目評価には関係のないこと）、プライバシーの保護、同意の撤回の自由、成果の発表、分析後のデータの取り扱いなど倫理的配慮に関する説明を口頭および書面にて行い、同意書の書面により確認を得た。なお、本研究は接遇研修講義担当者、「看護コミュニケーション演習」単位認定者および関係者、東都医療大学研究倫理委員会の承認を得た。

#### IV. 結果

レポートの分析結果、【自分の癖や傾向を知り接客につなげる必要性】【過去の失敗経験から学ぶ】【接客は看護に生かせる】【社会人としての接客の大切さを知る】の4カテゴリーが創出された。以下、本文中カテゴリーを【】、ラベルを<>、カードを「」により示す(表1)。また、カテゴリーとラベルの空間配置を考えた図解—学生の学び—を、図1に示す。

##### 1) 【自分の癖や傾向を知り接客につなげる必要性】

この大項目は、<人からどう思われているか気になる><自分の思い込み違いや間違いを知る>、<自分の印象や癖、傾向を知る><他人との関係の中で自分を振り返る><自分を否定してしまう><他人を意識する><自己肯定、自分の持っているもの>の7項目から形成された。

<人からどう思われているか気になる>は、「普段から元気がないと言われることが多い」「身だしなみが良い方ではないので人から誤解されやすい」「自分を良く見せたくて言いたいことを言えない」「他人の評価が気になり、いつも完璧を目指してしまう」<自分の思い込み違いや間違いを知る>では、「看護に向かない人間と思っていたが、これから自分を変えて未来も変える努力をすればよいことに気づいた」、「一人でどうにもならない時は、人に助けを求めるなど前向きに考えたい」や「相手の行為が当たり前だと思っていたが、そうではない不安な気持ち」等、研修をとおして自分の思い込みや間違いを知り、こころを楽にしている気持ちが示された。また、<自分の印象や癖、傾向を知る>では複数あり「私はネガティブな傾向で、ストレスをためやすい」「自分の気持ちが顔に出やすい」「他者の価値観を受け入れるまでに時間がかかる」など、自分の印象や癖、傾向について見つめている記述がみられた。<他人との関係の中で自分を振り返る>は、「親のことを『うざい』と感じていたが、親は『社会で恥をかかないためにマナーを教えていた』ことに気づいた」や「自分が気づか

ないうちに相手を不安にさせるような言動をしていた」など他人との関係の中で自分を振り返る内容が示された。そして、<自己肯定、自分の持っているもの>は、「自分自身が心がけている対人関係や接客などの行動が今回の学びと一致したのでこれで良いと思った」「私が持っていることは正直であることなので、さらにこれを伸ばしたい」が示された。

##### 2) 【過去の失敗経験から学ぶ】

この項目は、<失敗から学んでいる>の1項目から形成された。

「失敗したことを隠さないで次につなげるようにする」「自分を良く見せようとして逆に失敗することもあるが、失敗を怖がらない」「失敗したとしてもその事をばねに成功の道につなげたい」など失敗から色々なことを学んでいる言葉が示された。

##### 3) 【接客は看護に生かせる】

この項目は、<心配りおもてなしは大切><時間の大切さ><患者とのコミュニケーションを効果的にするための接客><患者満足、感動をよぶための接客活動><患者に伝わる接客><医療サービスとしての接客>などの6項目から形成された。

<心配りおもてなしは大切>では、『ありがとう、お疲れ様、すみません』がきちんとと言える人になる」や「看護師として働いて行くうえでの思いやりの行動は自分の心にある」「また来たい、会いたいと思われるような看護師としての心配りが大切」など心配りの大切さについて示されていた。

また、<時間の大切さ>では、「現在の時間こそ大切にすべきことが学べた」「入学時よりも相手のことを考える時間が増え、人間関係にも時間が大切だ」などがあげられた。さらに、<患者とのコミュニケーションを効果的にするための接客>では、「接客が悪いとコミュニケーションも悪くなる」「看護技術を覚えるだけでなく患者とのコミュニケーションをとる」、<患者満足、感動をよぶための接客活動>では、「患者のことを考

えながら看護することが、患者に感動や満足を与える」「患者だけでなく、家族への心をこめた接遇や援助が大切」が、＜患者に伝わる接遇＞は、「人からの注意を受け入れる姿勢と、より良い人間になるために努力する姿勢こそが相手に伝わる接遇」、＜医療サービスとしての接遇＞では、「生活援助論の演習で患者への説明を相手に分かりやすく実施することの意義が理解できた」「専門職になる者としての自覚が薄い」「患者を不安にさせない接遇が医療サービスとしても大切」が示された。

#### 4) 【社会人としての接遇の大切さを知る】

この項目は、＜言葉遣いの大切さ＞＜笑顔が大事＞＜社会人としてのマナーを身につける＞＜接遇に関して失敗している＞の4項目から形成された。

＜言葉づかいの大切さ＞では、「きちんとした言葉遣いができていない」「敬語、丁寧語、謙譲語などは使い分ける必要があるが、自分はまだできていない」、＜笑顔が大事＞では、「相手の心を和ませる自然な笑顔ができると良い」「笑顔の力の大きさを知った」「笑顔での挨拶は相手の気分を良くさせ、自分の気持ちもよくなる」など笑顔の効果について気づいた内容が示された。＜社会人としてのマナーを身につける＞では、「知らないことや間違っていて覚えていることが多く、正しいマナーを身につけたい」や「人としての礼儀作法を身につけることの必要性が理解できた」「身だしなみの印象がそのまま日常生活の態度に反映されることに気づいた」など、社会人としてのマナーが求められていることが示された。

一方、＜接遇に関して失敗している＞では、「挨拶や表情、言葉遣い、マナーなど不十分で、過去に後悔する出来事もあった」や「自分を良く見せようとして逆に失敗することがある」など失敗体験を想起した記述であった。

## V. 考察

学生の学びから創出された4カテゴリーは、【自分の癖や傾向を知り接遇につなげる必要性】【過去の失敗経験から学ぶ】【接遇は看護に生かせる】【社会人としての接遇の大切さを知る】で、接遇に関わるのは自分自身であり、接遇は看護者に必要であること、また社会人として生活していく上での接遇の大切さを確認する時間となったことを意味する。

看護学生が大学で講義や演習を受ける空間・時間と、臨地実習で患者の看護を実践する空間・時間では、看護職の一員という存在や対象からの目の向け方が異なる。看護職として働くためには、社会人としてのマナーの基本を学生時代に身につけることが現場との橋渡しを容易にすると考える。しかしながら、それは一朝一夕にできることではなく、学校生活を送る過程での、学生一人ひとりの意識化が必要になる。

図1に示すように学生の学びを図解化した結果、講義内容をとおして、【過去の失敗経験から学ぶ】、【自分の癖や傾向を知り接遇につなげる必要性】について自分自身を振り返り強く感じていた。また、＜心配りやおもてなしは大切＞＜時間の大切さ＞＜患者とのコミュニケーションを効果的にするための接遇＞＜患者満足・感動をよぶための接遇活動＞＜患者に伝わる接遇＞＜医療サービスとしての接遇＞など専門職として【接遇は看護に生かせる】ことを多角的に関連づけとらえていた。一方で、【社会人としての接遇の大切さを知る】に示されるように、まずは社会人として生活する上での基本的マナーとなることを学んでいくと考える。

カテゴリーごとに考えてみると、【過去の失敗経験から学ぶ】は、自分自身の失敗体験を想起し、その場面からどうすればよかったかを考える時間となっていた。どのような看護師が望ましいと思うか。そのイメージに近づくためには、自分がどのようにすることが必要なかを授業をとおして考え、一時、自分自身の振り返りを行う姿が伺えた。

【自分の癖や傾向を知り接遇につなげる必要性】からは、講義のみならず、思考を伴う演習は、講

義実施者の意図どおり、学生に気づきを与えていたことが分かった。自分自身を変化させたい時は、自分自身の良い点と改善点を知ることから始め、良い点は生かし改善点は改め変化させていくという動機づけが必要となる。〈自己肯定・自分のもっているもの〉に示されるように「自分自身が心がけている対人関係や接遇などの行動が今回の学びと一致したのでこれで良いと思った」「私が持っていることは正直であることなので、さらにこれを伸ばしたい」という良い点を生かす意識はその表れと考える。

【接遇は看護に生かせる】では、〈心配りやおもてなしは大切〉〈時間の大切さ〉〈患者とのコミュニケーションを効果的にするための接遇〉〈患者満足・感動をよぶための接遇活動〉〈患者に伝わる接遇〉〈医療サービスとしての接遇〉であり、専門職を意識化した内容があげられた。これは、学生がホスピタリティマインドあふれる接遇マナーの基本という学習内容から、対象とどのように対応しなければならぬかを、一人ひとりが具体的に考えた結果である。そして学生の記述から、各々が接遇の良い看護師像を描いていることが伺えた。

接遇マナーの基本は、身だしなみ、表情、挨拶、姿勢と態度、言葉遣いであると久野(2009)は述べているが、この講義・演習からも、言葉遣いの大切さや笑顔の大事さ、マナーを身につけるなど【社会人としての接遇の大切さを知る】という、接遇の基本スキルを学ぶことができていた。

その他、入学後約9カ月を経過した学生に接遇研修を実施した効果として教師が感じることは、初期に授業態度の問題点があげられた現状があったが、研修終了後から3月までのまとめの時期にはこの講義と因果関係は不明であるが、私語が少なくなり苦情が少なくなるという変化が見られた。これは、一側面的な見方かもしれないが、個人の自覚の高まりと間接的に他人の立場を考える心配りの表れが全体的な雰囲気をもたらしているとも解釈できる。

社会人としての接遇マナーは、日常の教育活動の基本でもある。大学教職員全員が役割モデルとなるよう、朝・夕の挨拶や講義時の挨拶、面談時

等学生と接する場面で注意していくなど、教師が率先して接遇を意識化した対応をしていくことで学生の役割モデルになる必要がある。したがって、大学職員全員が、接遇を表せる存在であるよう自己研鑽していくことが課題となる。

## VI. 結論

「ホスピタリティマインドあふれる接遇マナーの基本」をテーマとした接遇研修の授業後の学生のレポートを分析した結果、【自分の癖や傾向を知り接遇につなげる必要性】【過去の失敗経験から学ぶ】【接遇は看護に生かせる】【社会人としての接遇の大切さを知る】の4カテゴリーが創出された。学生は、自分自身について見つめ、接遇に関する失敗や経験から振り返る機会とし、看護に生かせる学びを得ていたことから、学生が、この研修から自分自身を客観的に眺める機会とし、臨地実習で看護職の一員として患者に関わる際に生かせる貴重な体験を得たことが明らかとなった。

この研究は、看護コミュニケーション演習の一貫として組み立てたプログラムであり、平成21年度文部科学省「大学教育・学生支援推進事業」(学生支援推進プログラム)費用による。

## 引用文献

- 1) 竹内由美(2009):新卒看護師に求める接遇能力. 看護展望, 34(12); 11-15.
- 2) 舟島なおみ(1999):質的研究への挑戦. 医学書院, 東京.
- 3) 久野桂子(2009):看護教員が学ぶべき接遇—接遇をどのように教えるか—, 看護展望, 34(12); 17-21.
- 4) 文部科学省(2009):中央教育審議会大学分科会小委員会報告書

図1 学生の学び 一図解一

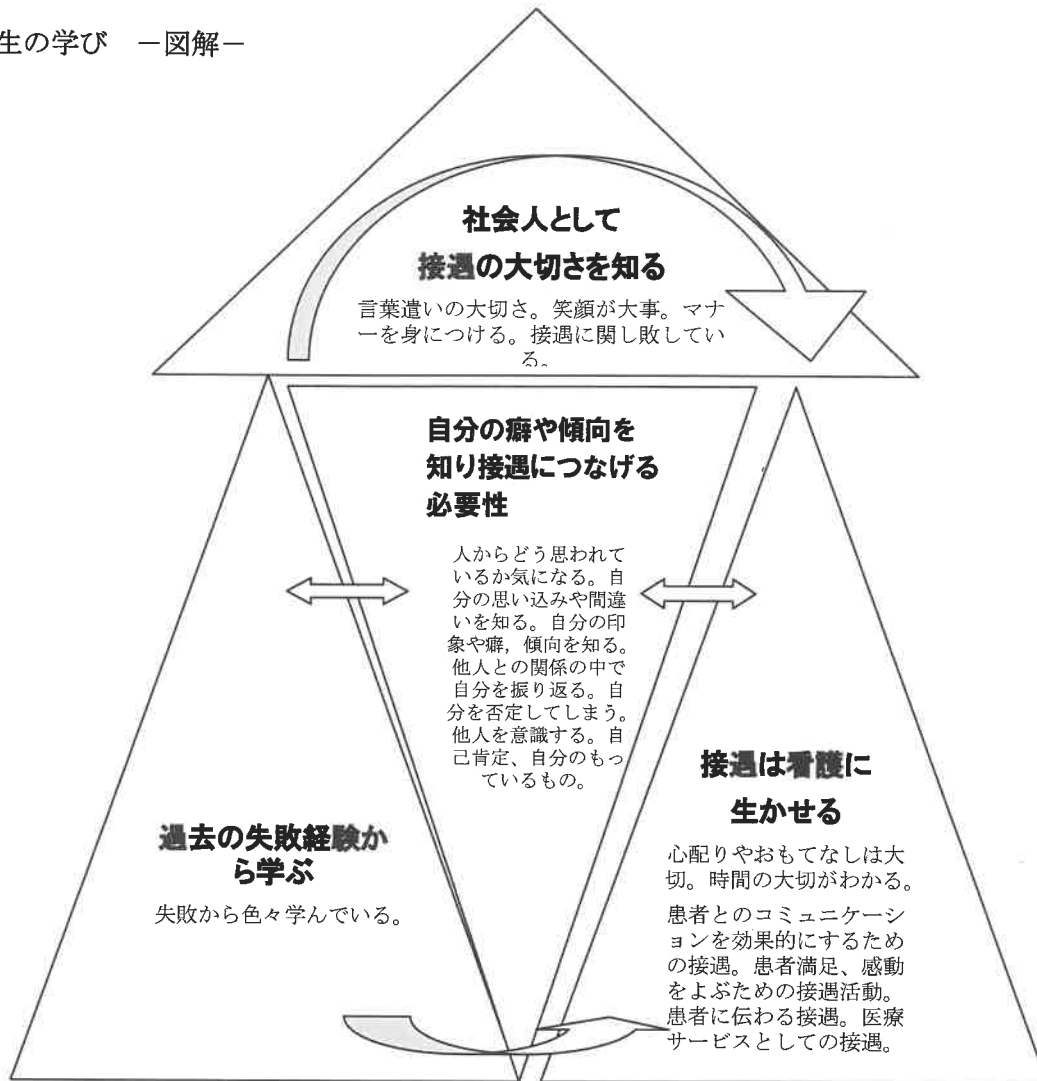


表1 接遇研修にみる学生の学び

カード	ラベル	カテゴリー
① 人からどう思われているか気になる。 ② 自分を良く見せたくて言いたい事を言えない。 ③ 他人からの評価が気になり、いつも完璧をめざしてしまう。 ④ まゆ毛や歩き方など気かけなければいけないという自分自身がいる。	1. 人からどう思われているか気になる	自分の癖や傾向を知り接遇につなげる 必要性
① 自分は看護には向かない人間だと思っていたが、これから自分を変えて未来も変える努力をすれば良いことに気づいた。 ② 1人でどうにもならない時は、人に助けを求めるなど前向きに考えたい。 ③ 看護師になりたいのかわからなくなっていたが、接遇研修を通じてそれは自然な悩みであることがわかった。 ④ 自分自身の挨拶、礼儀などのマナーがあまり正しくなかったことが分かった。 ⑤ 笑顔さえあれば、コミュニケーションは上手くいくと思っていた。 ⑥ 笑顔で技術をごまかしている自分がいた。 ⑦ 笑顔のごまかしは逆に患者さんを不安にさせ、雑な人だという印象を与える。 ⑧ 相手の行為が当たり前だと思っていたが、そうではない不安な気持ち。	2. 自分の思い込みや間違いを知る	

<ul style="list-style-type: none"> <li>① 普段から元気がないと言われることが多い。</li> <li>② 身だしなみが良い方ではないので人からは誤解されやすい。</li> <li>③ 自分は生真面目で応用がないと思われている。</li> <li>④ 自分の性格は、きつい印象がある。</li> <li>⑤ 人から姿勢の悪さを指摘される。</li> <li>⑥ 笑顔がうまくできない。</li> <li>⑦ 緊張すると口ごもってしまう。</li> <li>⑧ 緊張感が強い。</li> <li>⑨ 質問に曖昧な返事をしてしまい他人からの印象が悪い。</li> <li>⑩ 私はポジティブにすべて考える傾向がある。</li> <li>⑪ 私はネガティブな傾向があり、ストレスをためやすい。</li> <li>⑫ 親しい人には言葉遣いが悪くなる癖がある。</li> <li>⑬ 自分の気持ちが顔に出やすい。</li> <li>⑭ 人見知りなので身近な人以外には無関心を装う。</li> <li>⑮ 人に接する際、話し方がゆっくりで、曖昧で誤解されやすい。</li> <li>⑯ やり始めたら最後までやりとおすほうだ。</li> <li>⑰ いくつものことが重なると他のことがおろそかになる。</li> <li>⑱ 演習の際に余計な一言を言ってしまう癖があり、他人を不安にさせる。</li> <li>⑲ 他人の言葉に耳を傾けられない傾向がある。</li> <li>⑳ 他者の価値観を受け入れるまでに時間がかかる。</li> <li>㉑ 「すみません」を連発する傾向がある。</li> <li>㉒ 仲の良い子とは良く話すが、他の人へはおはようとバイバイしか言わない。</li> <li>㉓ 看護師として必要な接遇能力は対人関係と思っていたが、自分にはまだない専門知識の蓄積と優れた専門技能があることを知った。</li> </ul>	<p>3. 自分の印象や癖、傾向を知る</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 今まで接遇やもてなしなど、他人との関係について考えたことはなかった。</li> <li>② 親のことを「うざい」と感じていたが、親は、「社会で恥をかかないためのマナー」を教えていたことに気づかされた。</li> <li>③ 患者からの第一印象は、接遇も含めて最初の印象で決まることがわかったが、意識していなかった。</li> <li>④ 自分では気が付いていないが、態度、表情、言葉使いが患者、家族にみられていたり、聞かれていることがわかった。</li> <li>⑤ 自分が気づかぬうちに相手を不安にさせるような言動をしていた。</li> <li>⑥ 人はひとりで生きていけないのだから我慢しないで相談し、癒してもらいながら本当の自分を見失わないようにする。</li> <li>⑦ 周囲をみない性格のところを仲間から指摘してもらいながら改善したい。</li> </ul>	<p>4. 他人との関係の中で自分を振り返る</p>	



<p>① 根本的に勉強ができない。                  ② 自分の考えは甘い。                  ③ 満足、感動を呼ぶ支援など自分にはすべて当てはまらない。                  ④ 私はネガティブなのでゆとりをもって患者さんに接することは難しい。</p>	<p>5. 自分を否定してしまう</p>	
<p>① 自分自身が今どういう状態なのか、他人にどうみられているのか、自分の心身両面を知っておく必要がある。                  ② 他人の目が気になり、考えていることと反対の行動をとってしまう。</p>	<p>6. 他人を意識する</p>	
<p>① 自分自身が心がけている対人関係や接遇などの行動が今回の学びと一致したのでこれで良いと思った。                  ② 私が持っていることは正直であることなので、さらにこれを伸ばしたい。</p>	<p>7. 自己肯定、自分のもっているもの</p>	
<p>① 失敗したことを隠さないで次へつなげるようにする。                  ② 失敗したとしてもその事をばねに成功の道につなげたい。                  ③ 自分を良く見せようとして逆に失敗することもあるが、失敗を怖がらない。                  ④ 失敗して厳しいことを言われても、へこまなくても良い。                  ⑤ 演習などで失敗しても、他の人より練習すればいい。</p>	<p>1. 失敗から色々学んでいる</p>	<p>過去の失敗経験から学ぶ</p>
<p>① 「ありがとう、おつかれ様、すみません」がきちんと言える人になる。                  ② 看護師として働いて行くうえでの思いやりの行動は自分の心にある。                  ③ また来たい、会いたいと思われるような看護師としての気配りが大切。                  ④ 患者へ「がんばればできる」とか「～ならできる」「大丈夫」などの言葉は思いやりがないと、ただの偽善にしか聞こえないことがわかった。                  ⑤ 心のおもてなしはバイト先でも学んでいて具体的に知っているが看護において実行するのは難しい。</p>	<p>1. 心配りやおもてなしは大切</p>	<p>接遇は看護に生かせる</p>
<p>① 入学時よりも相手のことを考える時間が増え、人間関係にも時間が大切だ。                  ② 現在の時間こそ大切にすべきことが学べた。                  ③ 時間の大切さはわかっているようでわかっていなかった。</p>	<p>2. 時間の大切さが分かる</p>	
<p>① 接遇が悪いとコミュニケーションも悪くなる。                  ② 看護技術を覚えるだけでなく患者とのコミュニケーションをとる。</p>	<p>3. 患者とのコミュニケーションを効果的にするための接遇</p>	
<p>① 患者のことを考えながら看護することが、患者に感動や満足を与える。                  ② 患者が自分では自己でできることは自分でするという自立支援は重要。                  ③ 正直、冷静、謙遜を頭に入れて行動することが鉄則。                  ④ 患者だけでなく家族への心をこめた接遇や援助が大切。</p>	<p>4. 患者満足、感動を呼ぶための接遇活動</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>① 忙しさが患者に伝わらないようにする配慮が必要。</li> <li>② 手順通りの流れ作業にならない看護をするためにも接遇は大切。</li> <li>③ 説明の時、声が小さく、しどろもどろの説明では相手を不安にさせる。</li> <li>④ 相手に伝わるように声は大きく、言葉ははっきりと話す。</li> <li>⑤ 笑顔よりも確かな看護技術の提供が大切。</li> <li>⑥ マスクをしていると相手に表情や気持ちが伝わらない。</li> <li>⑦ 人からの注意を受け入れる姿勢と、より良い人間になるために努力する姿勢こそが相手に伝わる接遇。</li> </ul>	<p>5. 患者に伝わる接遇</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 生活援助論などの演習で患者への説明を相手にわかりやすく実施することの意義が理解できた。</li> <li>② 専門職になる者としての自覚が薄い。</li> <li>③ 患者を不安にさせない接遇が医療サービスとしても大切。</li> <li>④ 90%の医療を提供するのか30%だけで良い看護サービス等多岐にわたる。</li> <li>⑤ 普段からの言葉使い、態度など訓練しておくことが必要。</li> <li>⑥ クレームとは嫌なことばかりではなく役に立つことがある。</li> <li>⑦ 専門的な知識、技術、実践の医療サービスとしての重要性に気がついた。</li> </ul>	<p>6. 医療サービスとしての接遇</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>① きちんとした言葉遣いができていない。</li> <li>② 敬語、丁寧語、謙譲語等は使い分ける必要があるが、自分はまだできない。</li> </ul>	<p>1. 言葉遣いの大切さ</p>	<p>社会人として接遇の大切さを知る</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 相手の心を和ませる自然な笑顔ができると良い。</li> <li>② 笑顔の力の大きさを知った。</li> <li>③ 笑顔での挨拶は相手の気分を良くさせ、自分の気持ちもよくなる。</li> <li>④ 笑顔・優しさだけでは不足で、技術に裏打ちされた笑顔や優しさが必要。</li> </ul>	<p>2. 笑顔が大事</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 知らないことや間違っ覚えていたことが多く、正しいマナーを身につけたい。</li> <li>② 人としての礼儀作法を身につけることの必要性が理解できた。</li> <li>③ 身だしなみの印象がそのまま日常の態度に反映されることに気がついた。</li> <li>④ 自分の身の回りにはマナーや接遇は身近で、まだ知識が不足している。</li> </ul>	<p>3. マナーを身につける</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 挨拶や表情、言葉使い、マナーなど不十分で、過去に後悔する出来事もあった。</li> <li>② 自分を良く見せようとして逆に失敗することがある。</li> <li>③ 接遇上の失敗もあるが失敗を怖がらないことも重要。</li> </ul>	<p>4. 接遇に関して失敗している</p>	