

当院看護師の接遇に対する自己評価・他者評価からみた現状と課題

医療法人財団はまゆう会新王子病院

○深田栄子、常藤 仁、山崎頌太、尾ノ上直子、石津来未、
渡辺千代子、瀬川賀世子、箴島明彦、田中孝夫

【はじめに】H21 年 10 月より看護部接遇推進委員会を発足し、看護師の接遇意識を高める取り組みの一貫として、接遇マナーチェックリストを作成し、H22 年から毎年看護師の自己評価・他者評価を行っている。今回、自己評価・他者評価の現在までのデータの推移を分析し、看護師の接遇の現状を明らかにし、今後の接遇向上への取り組みの課題を検討した。

【目的】接遇マナーチェックリストを用いた、看護師の接遇における自己評価・他者評価の現状を明らかにし、今後の課題を検討する。

【方法】当院独自に作成した接遇マナーチェックリストの看護師の自己評価・他の職員による他者評価の H22 年度（Ⅰ期）看護師 71 名と H26 年度（Ⅱ期）看護師 80 名の集計を行い推移を比較した。

【結果・考察】看護師の接遇に対する意識は高まってきていると同時に、接遇力も少しずつ向上できていることが明らかとなった。今後は両者共に 80 点以上を目標としていきたい。他者評価の方法については他の職員による評価の客観性には限界があり、患者評価も含め今後の検討課題としたい。