

視覚機能学専攻における接遇・マナー教育に関する検討 ：臨地実習のための「接遇・マナーハンドブック」の作成

石川奈津美¹⁾ 小野峰子¹⁾

1) 東北文化学園大学医療福祉学部リハビリテーション学科視覚機能学専攻

要旨

本学の視覚機能学専攻では、視能訓練士にとって必要な接遇やマナーを段階的に指導しているが、臨地実習施設の指導者からは接遇に関しての指導や指摘を受けることが多い。そこで今回、学生の接遇教育に役立てることを目的に、本専攻の学生を対象にグループワークを行ない、臨地実習で活用できる接遇・マナーハンドブックを作成した。結果、学生はこれまでの自身の行動と照らし合わせながら、接遇やマナーに関する5つの大項目（接遇、身だしなみ、マナー、検査中の患者対応、チーム医療）を導き出すことができた。話し合い後の感想では、普段から相手のことを考えて行動することが、接遇やマナーに繋がるなどの意見が挙げられた。接遇・マナー、日常生活態度の見直しについて学生が主体的に考え、それを可視化することは、「視能訓練士として必要な接遇・マナー」を意識した行動に繋がる可能性がある。

【キーワード】 視能訓練士、接遇、マナー、臨地実習

I. はじめに

視能訓練士は、国家資格を持つ医療従事者であり、子どもから高齢者まで幅広い年代の眼の検査や訓練を行なっている。視能訓練士の主な業務である一般眼科検査では、高い精度の検査結果を出すことが求められており、そのためには患者との信頼関係が必要である。久野¹⁾は、医療現場で信頼して欲しいと思う気持ちを伝えるには、自分の言動が伴わなければならない、その言動の基本として接遇が必要である、と述べており、これまでに検討が行われていない視能訓練士においても接遇・マナーを身につけることが重要である。

本専攻では、臨地実習までの授業の中で視能訓練士にとって必要な接遇やマナーを段階的に指導している。1年次には接遇マナーの基本や臨床における接遇事例の講義、2年次からは実

技試験の評価に接遇項目を含めるなど、3年次後期の臨地実習に向けた接遇教育を行なってきた。しかし、臨地実習施設の指導者からは、「身だしなみ、言葉遣いなどが実習生として適切ではない」、「相手の目をしっかり見て、笑顔が伝わるようにすると良い」など接遇に関して指摘されることが多く、教員側から一方的に指導するこれまでの教育方法では、指導内容が身につけていないと感ずることがある。

以上のことから、臨地実習に向けて視能訓練士を目指す学生自身が「視能訓練士として必要な接遇・マナー」と、その為の「日常生活態度の見直し」の大切さに気付く、主体的にそれらを考えた行動が出来るようになることが必要だと考えた。

そこで今回、学生の接遇教育に役立てることを目的に、本専攻の学生を対象にしたグループ

ワークを行ない、臨地実習で活用できる接遇・マナーハンドブックの作成を試みた。

II. 対象および方法

1. 対象

対象は、視覚機能学専攻 3 年生 19 名 (20.8±0.94 歳) である。

2. 方法

- 1) 視覚機能学専攻 3 年生 19 名を 4~5 名ごとの 4 グループに分けた。
- 2) グループ内の役割 (リーダー、サブリーダー、発表者、書記、PC 入力係) を決めた。
- 3) 各グループから各 2 名を選出し、全体のリーダー、サブリーダー、書記 2 名を決めた。
- 4) 接遇に関する下に記した 3 つのテーマについて、各グループで話し合いを行なった。その際に、学生が自由に討議できるように教員は話し合いに参加しないようにした。
- 5) 各グループで話し合った内容を発表した。
- 6) 発表した内容を全体リーダーへ提出し、全員で内容を確認しまとめた。
- 7) 話し合いの後に感想を述べてもらった。

3. テーマ

- ① 学内、学外、様々な場面で、他人の言動をみて不愉快に思ったこと (公共交通機関、日常生活、会話など)
- ② 学生が考える良いマナー
- ③ 臨地実習中に必要と思われるマナー

4. 倫理的配慮

対象者には、研究の趣旨を口頭と文書で説明し、同意を得た。

III. 結果

グループごとに討議した内容について、全体リーダーを中心にまとめた。「①学内、学外、様々な場面で、他人の言動をみて不愉快に思ったこ

と」では、コミュニケーション、バイト (客に対して)、バイト (同僚・上司に対して)、バス・電車・交通機関、日常生活、道路、病院、学内、電話、食事の 10 場面において抽出することが出来た (表 1)。「②学生が考える良いマナー」は、コミュニケーション、バス・電車・交通機関、日常生活、道路、病院、学内、電話、食事の 8 場面において抽出することが出来た (表 2)。「③臨地実習中に必要と思われるマナー」は、接遇、身だしなみ、マナー、検査中の患者対応、チーム医療の 5 場面において抽出することが出来た (表 3)。これらをもとに、臨地実習に活用できるとされる接遇・マナーについてハンドブック形式に作成を試みた (図 1)。

【学生の様子と話し合い後の感想】

グループでの話し合いでは、当初学生の発言が少なかったものの、意見が出揃う中で、「その意見、分かる」「そういう人いるよね」などと共感しながら話し合いを進めていた。グループワークを終えた学生の感想は以下の通りである。

- ・ 不快に感じることを考えた時、自分がその行動をしていないか振り返りながらグループワークを行った。
- ・ 人によって不快に感じるものが異なると思っていたが、大体同じ考えだった。
- ・ 広い視野を持って物事を考えることが出来た。
- ・ 話し合いをすることで、今の自分の課題が明確になり、臨地実習までに気をつけるポイントが分かった。
- ・ 相手のことを考えて行動したら、自然とそれがマナーになると思った。

IV. 考察

患者との信頼関係を築く上では、接遇やマナーも非常に必要とされるが、臨地実習施設の指導者からは、接遇やマナーに関して「出来てい

表1 ① 学内、学外、様々な場面で、他人の言動をみて不愉快に思ったこと

コミュニケーション	バイト（客に対して）	バイト（同僚・上司に対して）
挨拶がない 返事がない 眼が合わない 他の人の話を聞かない 分からないときに何も発さず首をかしげるだけ 馴れ馴れしい言葉で話してくる 怒り口調で接してくる 相手のことを見下す態度をとる 話の要件がまとまっていない デリカシーのない言葉を使う 自分の意見を押し付ける 否定的なことしか言わない 相手に合わせた話ができない 相手を責める言い方をする イヤホンを外さずに会話をする	早く対応するように圧をかけてくる 足で物を蹴る 商品を元の場所に戻さない 商品を万引きする 列の順番を守らない 理不尽な理由で店員を責め立てる お札を使用せずに全て小銭で払う レジの前で商品を悩み始める 店のルールを無視する 嫌がらせの電話をする イヤホンをしたままレジに来る 混んでいるレジ前でチャージをする人 精算終了後にポイントカードを出す お店の人に対して横暴な態度を取る人 騒ぐ子供を注意しない親	自分の使ったものを片付けない 時間帯を無視して連絡をする ハラスメントをする 報告・連絡・相談が遅い 店内が混雑していても気づかずに自分の業務のみを行なう
		道路
		タバコのポイ捨て 歩きタバコ バイクの騒音 道端に唾を吐く人 歩行者が待っている横断歩道で止まらない車 道端で口を押えずに咳をする人
バス・電車・交通機関	日常生活	病院
交通のマナーを守らない 大声で話す 声をかけずにぶつかる 香水・体臭の匂いがきつい 音楽を流す 新幹線のテーブルに足をのせる 電車が混雑していても椅子に荷物を置く ドアの近くにいるのに開け閉めボタンを押さない 土足で席に足を乗せる 4人用の席を一人で使う 遠い距離でも構わず会話をする 大きな荷物を通路に置く 乗降時にドア付近から移動しない 混んでいる時に空席に荷物を置く 混雑時に足を踏んでも無視する人 列の順番を守らない	時間を守れない人 物理的にも心理的にも距離が近い 自分の機嫌の悪さを相手に押し付ける 周りのことを気にせず大声で話をする 周囲を見ずに傘の水滴を飛ばす行為 貸した物が返ってこない 見た目に清潔感がない 危険な傘の持ち歩き方をする お手洗いの手洗い場でメイクを直す人 TPOに合わせた態度がとれない人 靴下を脱いでテーブルに足を上げる ゴミを正しく分別できない	患者側の話を聞き流す 医者が早口 スタッフが無愛想 声が小さい スタッフの曖昧な返答 患者の症状を最後まで聞かない
		学内
		顔をみずに会釈のみであいさつをする 相談しても親身になって対応しない 教員の授業の音が小さい 休講の連絡が当日の登校中に来る
	電話	食事
	ボンボンした声で話す 用件だけを伝えられ電話を切られる 周囲の状況を考えずに電話をする	テーブルマナーが悪い 飲食店で食べた器をなめる

表2 ② 学生が考える良いマナー

コミュニケーション	バス・電車・交通機関	日常生活
笑顔であいさつをする 相手の話に耳を傾ける 眼を見て話をする ありがとう、ごめんなさいを相手に伝える 相手に伝わるようにはっきりと話す 目上の方に敬語を使う 相手の気持ちを考えて発言する 感情をコントロールする 相手の意見を聞いてから自分の意見を述べる 返事をする 自分の考えを押しつけない 相手の立場に立って発言をする 適切な声の大きさを話をする	順番を守る 荷物は自分の膝の上や荷物置きに置く 香水をつけすぎない 体臭はデオドラント剤でケアをする 通路では人が通りやすい状態を常に意識する 声の大きさを考える 周りを見てボリューム調整をする 周りに人がいないか確認する 周りの人の行動を推測して行動する	時間・約束を守る 適度な距離感で接する 物を投げない 物を借りたときは早めに返す 身だしなみを整える 時間帯を考えて連絡をする
	病院	学内
	笑顔で接する 適切な声の大きさを話をする	TPOに合わせた言動をする 柔らかい口調で話す
食事	電話	道路
テーブルマナーを身につける	要件をまとめてから話す	決められた場所でのみ煙草を吸う

表3 ③ 臨地実習中に必要と思われるマナー

接遇	身だしなみ	日常生活
目を見て話をする 笑顔で接する 適度に相槌を打つ 返事をはっきりする 言葉遣いを正しくする 適切な声のトーンや大ききさで話す アイコンタクトを取る 相手のテンポに合わせて話をする	爪を短く切る 髪を結ぶ 前髪は顔にかからないようにする 手洗いなど衛生管理を徹底する 服装を乱さない 実習着にシワや汚れがないようにする ポケットの中身を整理する	時間に余裕をもって行動する 報告・連絡・相談を怠らない 健康管理に気を付ける 私語を慎む 医療従事者としての立場を理解して行動する 自分の言動に責任を持つ
検査中の患者対応		チーム医療
患者さんの年齢を問わず敬意を持った言葉使いで接する 専門用語を使わずに患者さんに合わせた検査説明を行なう 患者さんの話を最後まで聞く 患者さんの眼を見て説明する 患者さんの安全を第一に考えて行動する 患者さんが検査をうまく出来なくても否定しない		自分中心に行動しない 周囲の状況に気づく 分からないことを指導者に質問する 実習先の方に対する言葉遣いに気を付ける 実習先の方に笑顔で接する 分からないことは必ず指導者に確認し、自己判断をしない

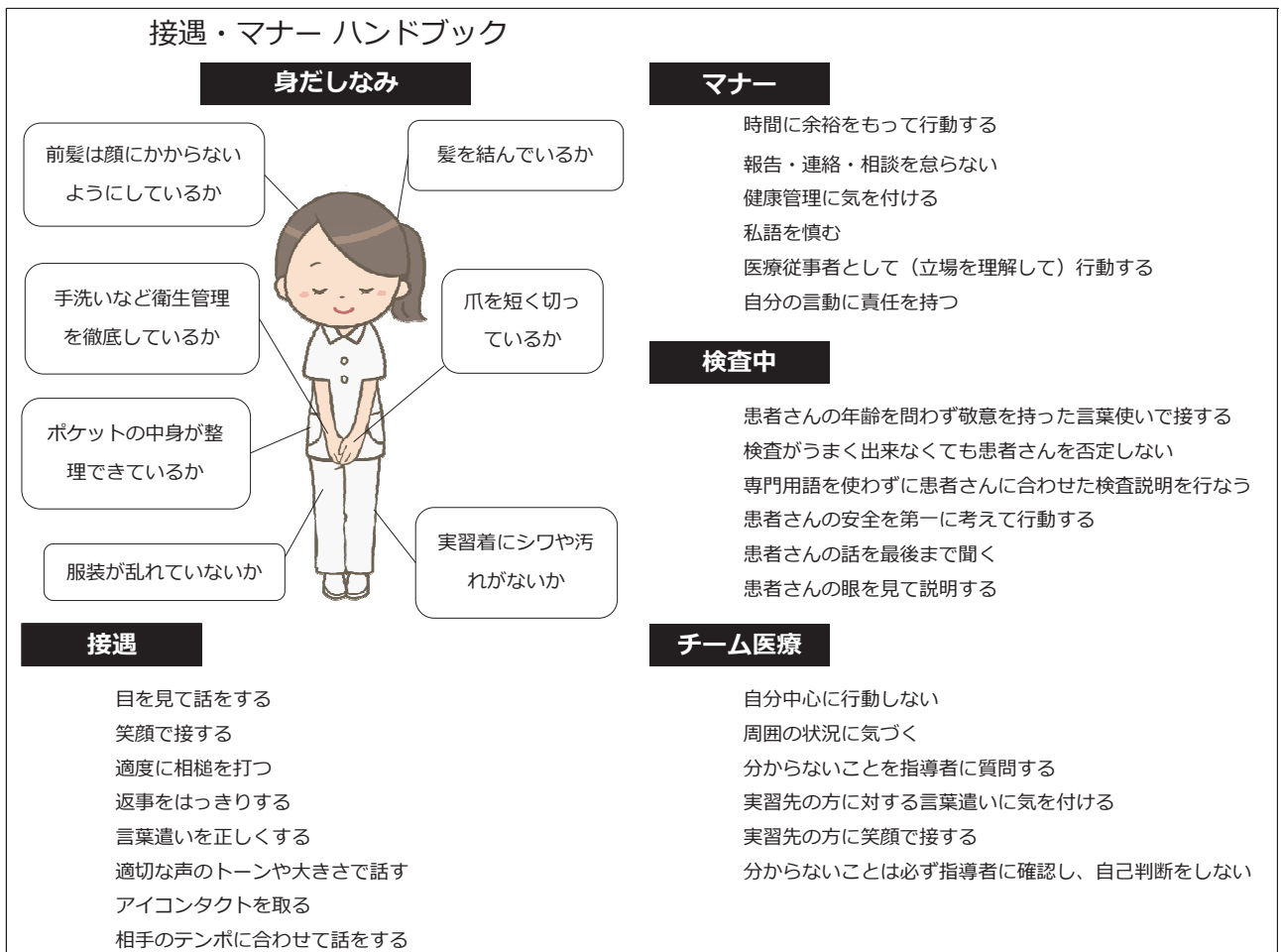


図1 接遇・マナーハンドブック

ない」などの指摘を多く受けている。そこで、それを検討し改善するために、本専攻の学生を対象にグループワークを行ない、臨地実習で活用できる接遇・マナー項目ハンドブックを作成した。結果、学生はこれまでの自身の行動と照らし合わせながら、接遇やマナーに関して重要な5つの大項目（接遇、身だしなみ、マナー、検査中の患者対応、チーム医療）を導き出すことができた。

今回、臨地実習に必要と思われる接遇・マナーについて主体的に話し合うにあたり、「他人の言動をみて不愉快に思ったこと」、「学生が考えるマナーについて」を導入としたことで、より身近に自分事として項目を考えることが出来たのではないかと考えられる。

さらに、「臨地実習中に必要と思われるマナー」では、「検査中の患者対応」、「チーム医療」の大項目も挙がり、接遇・マナーの基本である、身だしなみ、表情、挨拶、姿勢と態度、言葉遣い¹⁾だけではなく、臨床現場を想定した接遇やマナー項目を具体的に想定し、挙げる事が出来た。

我々は1年次から接遇・マナーに関する教育を実施し、2年次から始まる実技試験では、接遇のチェック項目を導入し、知識・技術だけではなく、情意面を含めて学生を総合的に指導してきた。この経験から、臨地実習の中で接遇・マナーが必要な場面を、学生がより具体的に考えることが出来たのではないかと考えられる。

「臨地実習中に必要と思われるマナー」として、学生は接遇の大項目に「目を見て話をする」「笑顔で接する」を挙げていた。患者と信頼関係を築いていく過程で、この2点は基本的な部分である。しかし、学生はそのことを十分に理解していながら、実技試験では実践できていないのが現状である。「話し合いをすることで、今の自分の課題が明確になり、臨地実習までに気をつけるポイントが分かった」の感想からも、これまでの教員からの指導では、学生は自分事

として捉えることが出来ていないことが分かった。つまり、学生は「視能訓練士として必要な接遇・マナー」を認識していても、それを日常生活に置き換え、意識化し、実施するまでには至っていない。今回の話し合いにより、「相手のことを考えて行動したら、自然とそれがマナーになると思った」と感想が出たことから、普段から相手のことを考えて行動することが、接遇やマナーに繋がることを学生は学べたのではないかと考えられる。

齊藤ら²⁾は、対人援助サービスに関する専門職における臨床技能の基本となるのは、接遇とコミュニケーションあるいは医療面接である、と述べている。さらには、学生・新人、すなわち経験のないときだからこそ、まずは基本や標準を当たり前忠実に守ることから始めることが、明るいキャリアを確かなものにするはずだ、とも述べており、早期の接遇教育の必要性を述べている。接遇教育では、学生が接遇に関し、自分で考え、グループで話し合い、実際に対応し、その実施を振り返り、再度意見交換をし、気づきの機会を増やしていけるような教育体制づくりが必要である³⁾。

V. 今後の課題

一般的に臨地実習は、知識・理解力・問題解決といった知的能力と関係する認知領域、技能と関係する精神運動領域、態度・習慣と関係する情意領域、の3領域⁴⁾を評価するものである。しかし、大工谷ら⁵⁾は学生が知識や技術を適切に評価されるには最低限の情意面が維持されていなければならない、としており、実習において情意領域が重要であるとしている。また、杉原ら⁶⁾は、情意領域は指導者と学生間で認識の相違が生じやすい、と述べており、指導を要する情意領域の項目を把握することが重要である。そのため、今後は、臨地実習において日常生活や臨地実習の場面で、ハンドブックに記載した項目を実践出来たのか、学生の自己評価や指導

者評価の分析を行い、学生の行動変容を起こすための指導が必要である。

士会会誌 2001 ; 14 : 21-23.

VI. 結語

今回、学生の接遇・マナー教育に役立てることを目的に、本専攻の学生を対象にグループワークを行ない、臨地実習で活用できる接遇・マナーハンドブックの作成を試みた。結果、学生はこれまでの自身の行動と照らし合わせながら、接遇やマナーに関する5つの大項目（接遇、身だしなみ、マナー、検査中の患者対応、チーム医療）を導き出すことができた。接遇・マナー、日常生活態度の見直しについて学生が主体的に考え、それを可視化することは、「視能訓練士として必要な接遇・マナー」を意識した行動に繋がる可能性がある。

VII. 文献

- 1) 久野桂子：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 2009 ; 34 : 16-21
- 2) 斉藤秀之，飯島弥生：学生・新人指導に関連する接遇・コミュニケーションスキル。PT ジャーナル 2011 ; 45 : 597-603.
- 3) 三味祥子，実藤基子，吉田和美：1年次看護学生の接遇・マナー教育に関する研究（第1部）—学生自ら作成した接遇・マナーチェックシートを活用しての学生の学び—。日本赤十字広島看護大学紀要 2012 ; 12 : 37-44.
- 4) 日本医学教育学会：医学教育マニュアル 4 評価と試験。篠原出版新社 1982.
- 5) 大工谷新一，谷埜予士次，西守隆，他：臨床実習の総合評価に影響を及ぼす要因に関する研究。理学療法科学 2004 ; 19 : 223-227.
- 6) 杉原敏道，有馬慶美，平林弦大，他：学生の情意面に関する自己評価と臨床実習指導者評価の相違について。山形県理学療法

Examination on hospitality and manners education in the Department of Visual Science Course : Trial attempt to create of hospitality and manners handbook for clinical training.

Natsumi Ishikawa¹⁾, Mineko Ono¹⁾

1) Faculty of Medical Science and Welfare, Tohoku Bunka Gakuen University

Abstract

In our university's Department of Visual Science Course provides step-by-step guidance on the hospitality and manners necessary for orthoptists, but instructors at clinical training facilities have made various points regarding hospitality and manners. Therefore, in order to be useful for student hospitality and manners education, we conducted group work for students in this major and created a hospitality and manners handbook that can be used in on-site training. As a result, the students were able to derive five major items related to hospitality and manners (hospitality, grooming, manners, handling patients during examinations, and team medical care) by comparing their own actions to date. After the discussion, participants expressed the opinion that always thinking about others in your actions leads to good hospitality and manners.

If students independently think about how to review their hospitality, manners and attitude in daily life, and visualize this, it may lead to actions that are conscious of the “the hospitality and manners required for orthoptists.”

【Key words】 orthoptist, hospitality, manner, clinical training