

保健婦の保健指導のあり方に関する研究

望月 弘子¹⁾，生田 恵子¹⁾，中村 安秀²⁾，杉下 知子³⁾
船橋 恵子⁴⁾，田中 久恵⁵⁾，安達 弘子⁶⁾，新藤 京子⁷⁾
望月 勲⁶⁾，流石ゆり子⁷⁾，笠井 秀子⁸⁾

要約： 近年、母子を取り巻く社会や家庭環境は大きく変貌している。そして、現代の新しい親と子から、保健婦の接遇に対する苦情や不満の声が開かれるようになってきた。また、従来からの看護教育や保健婦教育のなかでは、現場における対人サービスとしての接遇に関してはなおざりにされてきた傾向があった。こうした状況をふまえ、保健婦の接遇の実態と問題点を検討し、母子保健における保健婦の対人サービスのあり方をまとめた接遇マニュアルを早急に作成し、ビデオ等を使用した新しい時代感覚に適合した研修を通してこのマニュアルを現場で活用する必要がある。本年度は、電話相談やアンケート調査により保健婦の接遇の問題点を検討するとともに、民間企業の接遇マニュアルや新人研修の現状を調査し、保健婦接遇マニュアルの作成準備を行なった。

見出し語：保健婦、保健指導、接遇、対人サービス、マニュアル

1. 研究目的

戦後のわが国の母子保健の改善は世界的にみても著しく、保健婦が家庭訪問や健診事業などの母子保健サービスを通じて果たしてきた役割は大きなものがあった。

しかし、母子保健サービスの対象である母と

子を取り巻く環境は急速に変貌を遂げてきた。

第1子出産の母親の半数近くが昭和40年以降に出生しており、高度成長、マル文字文化を享受し、偏差値教育のなかで受験を体験した世代である。アメニティー（快適さ・らくさ）を求め

つつ、自立に乏しく他者依存的であるといわれ

-
- 1) 日本看護協会 2) 東京都母子保健サービスセンター 3) 東京大学医学部
4) 桜美林大学 5) 国立公衆衛生院 6) 山梨県看護短大設置準備室
7) 山梨県立高等看護学院 8) 東京都衛生局母子保健課

る。父親の育児参加も一部にみられるが、多くは父親不在の核家族の中で育児体験に乏しい母親が子育て不安に悩む状況である。また、結婚しない女性の増加、全体的な晩婚化、希望子ども数と出産数のギャップなど種々の要因により出産数が減少し、合計特殊出生率が低下してきているのは周知の事実である。

このような時代背景の中で、妊娠、出産、育児中の母子と直接かかわり、相談を受け、悩みを受け入れ、助言とサポートを行なう保健婦の役割はますます重要になっている。ところが、従来からの看護教育や保健婦教育のなかでは、保健指導の内容に関する教育は行なわれているが、現場における接遇に関してはなおざりにされてきた傾向がある。

従来、母子保健においては、母子のニーズに沿った保健婦活動が行なわれてきたが、いまの新しい親と子から、保健婦の接遇に対する苦情や不満の声が聞かれるようになってきた。今後は、母子保健サービスを人と人とのコミュニケーションを大切にされた対人サービスとして捉える必要がある。

こうした状況をふまえ、まず、現状の保健婦の接遇の実態と問題点を検討し、母子保健における保健婦の対人サービスのあり方をまとめた接遇マニュアルを早急に作成する必要がある。また、このマニュアルを現場で活用するためには、ビデオ等を使用した新しい時代感覚に適合した研修が望ましいと思われる。

最終的には、本研究の成果品である接遇マニュアルやビデオを活用することにより、親と子のニーズに沿った保健婦活動をより推進してい

きたいと考えている。

2. 研究方法

本研究班のリサーチ・クエスチョンは「保健婦の対人サービスのあり方について（接遇などについて）」と「保健婦対人サービスマニュアルの作成」であり、とくにマニュアルの作成に重点が置かれている。従って、現状分析に多大な労力を費やすのではなく、マニュアル作成にむけた実践的な研究が求められていた。

初年度は、保健婦の接遇に関する現状と問題点を把握し、マニュアル作成の準備をすることを目的とした。新生児訪問を受けた母親に対する自由回答アンケート調査の分析、民間の電話相談からみた保健所や保健婦に対する相談内容の分析、手紙による育児相談のQ&Aの分析などを行ない、保健婦の接遇の問題点の所在を明確にした。また、銀行や大手スーパーなど民間企業における接遇マニュアルや研修用ビデオや研修担当者からのヒアリングも実施し、効果的なマニュアル作成の準備作業を行なった。

次年度は、接遇マニュアルの試案を早急に作成し、保健所などにおいてfield testingを行なう予定である。フィールドテスト結果を評価することにより、接遇マニュアル試案の問題点を明らかにし、最終案の準備を行なう。この保健婦のための接遇マニュアルはわが国では最初の試みであるので、このようなfield testingが必要であると考えられる。

最終年度においては、保健婦接遇マニュアルの最終版を作成し、同時に、保健婦研修用の接遇ビデオも制作する。これらのマニュアルとビ

デオを使用した保健婦のための接遇研修を行ない、その効果を評価する予定である。

3. 研究成果

本年度は以下の研究を行なった。その結果、母子保健サービスの利用者である母親からみて接遇に苦情や不満が寄せられているだけでなく好意的に受け取られている場合もあること、しかし、苦情を寄せられているのは決して若い保健婦だけではなくベテラン保健婦に対する苦情も多いことなどが明らかになった。

また、具体的なマニュアル作成の準備段階として、次のような事項が討議された。

①悩んでいる親と子の気持ちを推し量れるような接し方ができることが最も重要 ②健診、訪問、面接、電話といった場面ごとに事例を具体的に示す ③言葉の使い方や電話のかけ方などもきちんと示す ④接する保健婦の経験や立場もふまえる ⑤保健婦に対する現場での指導や教育のあり方も考慮する

(1)新生児訪問を受けた母親の自由記載アンケート調査の分析（諸富千英子・中村安秀）：東京都T保健所管内で新生児訪問を受けた母親に乳児健診受診時にアンケート調査を実施した。新生児訪問を受けた母親の81.1%が役に立ったと回答し、「人と会話ができた」ことを喜び、「なにも知らなかったのでいろいろ聞けて」安心したと語っていた。接遇に関しては、電話のマナーや訪問時のタイミングや時間の長さに関して苦情が寄せられていた。

(2)民間企業の電話相談における保健婦への不満や苦情の分析（高橋良枝・中村安秀）：電話相談の視点からみると、保健婦の指導は母親には「〇〇するようと厳しく注意された」「〇〇してはダメと怒られた」「〇〇していると治らないと脅された」といった受け取られ方をしていた。また、「〇〇市でいちばん小さい子」とか「今までの育て方に問題がある」といった相手の感情を傷つけるような言い方も散見された。しかし、同時に、単なる知識やハウツーを求めがちな現代の母親の姿勢をも考慮する必要があると考えられた。

(3)手紙による育児相談のQ&Aの分析（杉下知子）：A社を通じてN協会に寄せられた手紙による育児相談のうち、366通について分析した。相談者中0歳児をもつ母親が全体の約70%を占めた。保健婦など保健医療関係者に起因する質問は全体の7%にみられた。その内容は、「言われたとおりにしてもうまくいかない」「心配事に応えてくれない」「他の人に話していたことが気になる」などという不安や心細さを訴えるものが多かった。

(4)従来の文献検索（中村安秀）：保健所の立場ではなく、利用者である母親や子どもの立場から保健婦の対人サービスを評価した文献はほとんど見られなかった。保健婦の対応に関する新聞への投書を中心に関係者の意見を掲載した特集が数少ない例外であった¹⁻³⁾。その他の文献の多くは保健医療関係者が母親にアンケート調査を行なったもので、客観性には欠けるきらい

はあるが有用な資料だと思われた⁴⁻⁵⁾。これ以外にも、マニュアル作成に参考になる資料を収集した⁶⁻¹¹⁾。

(5)民間企業の接遇マニュアルや研修用ビデオ：とくに銀行や大手スーパーなどのような民間サービス業界では、新入社員の応対や接遇、言葉使いなどに関する研修は非常に行き届いていた。ただ、モノを媒介にした顧客とサービス提供者の間の接遇と、子どもの生き方をめぐり人生観がぶつかりあう母子保健サービスのような対人サービスとは若干性格を異にしている。

また、N銀行では、顧客開拓のための販売促進用に看護婦の接遇ビデオを制作していた。実際に、具体的な場面ごとに接遇の実際をビジュアルに表現できるビデオの効果は大きいと考えられた。

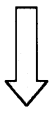
今後も母子保健サービスの特殊性を考慮しつつ、すでに豊富な実績をもつ民間企業の接遇研修の経験から多くを学んでいく必要があると考えられた。

4. まとめ

本年度は 種々の機関における相談内容を分析し、保健婦の接遇の問題点の所在を明確にした。また、民間企業における接遇マニュアルや研修用ビデオも検討し、効果的なマニュアル作成の準備作業を行なった。

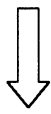
参考文献：

- 1)ある母親が投じた波紋と専門職の反応。保健婦雑誌 1988；44：736-744
 - 2)横田正雄：伝えることと伝わること。保健婦雑誌 1988；44：714-718
 - 3)池亀卯女：母親達の育児不安。保健婦雑誌 1988；44：708-713
 - 4)高橋律子、米山奈奈子、小宮敬子：保健所の窓口から見た子育て期の家族の問題と援助のあり方。保健婦雑誌 1990；46：456-463
 - 5)高岡幹夫：公的な乳幼児健診に対する保護者の評価に関する研究。小児保健研究 1986；45：572-578
 - 6) Enelow AJ. Swisher SN.:Interviewing and patient care. Oxford Univ.Press, London, 1986 (新しい問診・面接法, 津田司監訳, 1989, 医学書院)。
 - 7) Wilting J.:People, patients, and nurses . The Univ. of Alberta Press, 1980 (ナースのためのHOW TO コミュニケーション, 小松博子訳, メディカ出版, 1991)
 - 8)白井幸子：看護に生かすカウンセリング。医学書院, 1987
 - 9)地域のなかの保健婦活動事例集(第2集 母子への援助)。公衆衛生看護研究会, 1987
 - 10) 西川美枝, 弘中弘満, 高橋啓子：ナースの接遇対応ポケットブック。日総研出版, 1981
 - 11) 林 由美子, 神馬由貴子：ベビーシッティングガイド。KDDクリエイティブ, 1992
- 1)ある母親が投じた波紋と専門職の反応。保健



検索用テキスト OCR(光学的文字認識)ソフト使用

論文の一部ですが、認識率の関係で誤字が含まれる場合があります



要約:近年、母子を取り巻く社会や家庭環境は大きく変貌している。そして、現代の新しい親と子から、保健婦の接遇に対する苦情や不満の声が聞かれるようになってきた。また、従来からの看護教育や保健婦教育のなかでは、現場における対人サービスとしての接遇に関してはなおざりにされてきた傾向があった。こうした状況をふまえ、保健婦の接遇の実態と問題点を検討し、母子保健における保健婦の対人サービスのあり方をまとめた接遇マニュアルを早急に作成し、ビデオ等を使用した新しい時代感覚に適合した研修を通してこのマニュアルを現場で活用する必要がある。本年度は、電話相談やアンケート調査により保健婦の接遇の問題点を検討するとともに、民間企業の接遇マニュアルや新人研修の現状を調査し、保健婦接遇マニュアルの作成準備を行なった。