

## 保健婦の接遇マニュアル作成に関する研究

生田恵子<sup>1)</sup>，望月弘子<sup>1)</sup>，中村安秀<sup>2)</sup>，杉下知子<sup>2)</sup>，船橋恵子<sup>3)</sup>，田中久恵<sup>4)</sup>  
安達弘子<sup>5)</sup>，新藤京子<sup>6)</sup>，望月 勲<sup>5)</sup>，流石ゆり子<sup>6)</sup>，笠井秀子<sup>7)</sup>

要約：近年、母子を取り巻く社会、家庭環境は大きく変化してきた。健康問題、育児問題も複雑、多様化してきており、これらの個別のニーズに対応した豊富で選べるサービスが求められている。このような現状の中で、住民にとって選択の余地のない公的サービスの提供者である保健婦の保健指導に対する苦情や不満の声が聞かれるようになってきた。しかしながら従来の保健婦教育においては、対人保健サービスにおける接遇に関してなおざりにしてきた傾向があった。こうした状況を踏まえ、保健婦が自らの現状認識ができ、受けての立場に立った保健指導ができるための接遇に関する研修マニュアルを作成することが要請された。本研究班は平成4年度は保健婦接遇マニュアル作成の準備のため、電話相談内容やアンケート調査により保健婦の接遇の問題点を明らかにし、更に民間企業における新任研修、接遇マニュアルの現状調査をおこなった。本年度はこれらの成果を基に、現場保健婦の参画を得ながら、保健婦接遇マニュアルの試案を作成した。

見出し語：保健婦、育児相談 接遇マニュアル 住民に選ばれるサービス

### 1. マニュアル作成の目的

新しい時代のニーズに応じた、質の高い、且つ喜ばれる保健指導であることが、いま行政に働く保健婦に求められている。このためには保健婦の高い専門性に加えて、基本姿勢としての「受け手の身になる、思いやり、人格の尊重、暖かさ等」が不可欠である。この基本姿勢が行動として表出されたものが「接遇」の良否として評価されるものである。保健婦が現在おかれている状況を的確に認識し、期待される保健指

導を行っていくための自己点検、自己啓発ができるような研修マニュアルを作成する。またこの目的達成のためには、①保健婦自身の合意、参画、②新しい時代感覚に適合した媒体が必要である。

### 2. マニュアルの対象

地域を担当する保健婦

### 3. マニュアルの内容および仕様

1)日本看護協会 2)東京大学医学部 3)桜美林大学 4)国立公衆衛生院

5)山梨県看護短期大学設置準備室 6)山梨県立高等看護学院 7)東京都衛生局母子保健課

## 《内容》

はじめに  
接遇の目的

### 1. 保健婦・保健士の役割

- (1) 育児環境の変化
- (2) 育児相談の問題点
- (3) 信頼されるために

### 2. 接遇の基本と心がまえ

- (1) 身だしなみ
- (2) あいさつと言葉づかい
- (3) 心を通わせるために
- (4) プロ意識をもって
- (5) こんな声が聞こえています

### 3. 健康診査時の接し方

- (1) 健康診査の進め方
- (2) 心を開いてもらうために
- (3) ニーズの把握
- (4) 交流の場づくり
- (5) 健康診査後のフォロー

### 4. 電話によるコミュニケーション

- (1) 電話のエチケット
- (2) 電話の受け方
- (3) ニーズの把握
- (4) 電話相談のポイント
- (5) 電話のかけ方
- (6) 電話相談後のフォロー

### 5. 訪問時の接し方

- (1) 訪問の心がまえ
- (2) 訪問のマナー
- (3) 生活状況の把握
- (4) 訪問後のフォロー

親・子と共感する心で

## 《仕様》 B5版、53頁

### 4. マニュアル作成に際しての留意事項

- 1) マニュアルのめざすもの、盛り込む内容等について、現場の保健婦と意見交換の場を頻回に持った。意見交換会の現場保健婦構成メンバーは下記の通りである。

\*練馬区保健所：野村佐登美、尾方藤枝

\*都立公衆衛生看護専門学校：網野寛子

\*板橋区保健所：松本光子

\*国分寺市役所：宮本郁子

\*府中市役所：小林喜代子

- 2) マニュアル作成にあたり、昨年度の研究成果および現場保健婦との意見交換会を通して、
  - (1) サービスの受け手側の現状、
  - (2) 保健婦の現状、
  - (3) 望ましいマニュアルの条件について検討した。その内容は以下の通りである。

#### (1) サービスの受け手側の現状

\*核家族化により、相談チャンネルが少なくなっている

\*個別化、多様化と共にプライバシーの尊重

\*親の高学歴化

\*民間における豊富な育児・健康情報、育児相談サービス

\*社会意識としての障害者へのノーマライゼーションの浸透（異常者を選別する健診への批判）

\*公的サービスを受けてみての苦情

(心配ごとを相談したが、はっきり答え  
てくれない、かえって心配になった、専  
門的知識不足?、悩みを聞いてくれない、  
高圧的、指示的、画一的等)

(2)保健婦の現状

\*こんなに一生懸命仕事をしてきているの  
に、何故今「接遇」なのか?という疑問  
と葛藤

\*旧来の社会防衛的体制のなかでの保健指  
導の技術(達成目標の違いに対応してい  
ない)

\*公務員としての接遇研修は受けているが、  
保健婦の専門性を発揮する基盤としての  
接遇教育がなされていない。或いは個々  
の現場の保健婦長に任せられ、格差がみら  
れる。

\*保健指導の良否を評価する機会がなく  
(不満足だった場合、当事者に直接苦情  
がくることは殆どない)、社会的意見と  
して今回「接遇」マニュアルを作成する  
要請があったことは、保健婦の行う保健  
指導への評価と考えるべきである。

(3)望ましいマニュアルの条件—どんなマニ  
ュアルが期待されているか

\*専門的な技術を高める機会は充分にある、  
その技術が効果的に行われるためにはそ  
のベースとして「接遇」が必要不可欠で  
ある。

\*何故今「接遇」研修が求められているの  
か?

マニュアルが効果的に活用されるため  
には、住民が求めていることと保健婦の提

供しているサービスの”ずれ”に対する  
虚心坦懐な現状認識が必要不可欠である。  
保健婦自身のコンプライアンス(納得)  
に至る作業が必要である。

\*現代の視覚、聴覚を活用した新しい時代  
感覚の仕様にすることが望ましい(イラ  
スト、漫画あるいは動画、ビデオ化等)。

5. 次年度計画

1)本年度作成した「保健婦接遇マニュアル」

(試案)を材料に、保健所、市町村保健婦に  
対し、マニュアル作成の意図、目的が理解さ  
れたか、内容の妥当性、使いやすさ等につ  
いて意見聴取をおこない、その結果を基に最終  
的なマニュアルを作成する。また合わせてマ  
ニュアルと同一内容のビデオを作成する予定  
である。

2)1)で作成したマニュアルおよびビデオを教材  
に、保健所、市町村保健婦等を対象に、研修  
を行い、その効果について、アンケートによ  
る調査をおこなう予定である。



## 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、家庭環境は大きく変化してきた。健康問題、育児問題も複雑、多様化してきており、これらの個別のニーズに対応した豊富で選べるサービスが求められている。このような現状の中で、住民にとって選択の余地のない公的サービスの提供者である保健婦の保健指導に対する苦情や不満の声が聞かれるようになってきた。しかしながら従来の保健婦教育においては、対人保健サービスにおける接遇に関してなおざりにしてきた傾向があった。こうした状況を踏まえ、保健婦が自らの現状認識ができ、受けての立場に立った保健指導ができるための接遇に関する研修マニュアルを作成することが要請された。本研究班は平成4年度は保健婦接遇マニュアル作成の準備のため、電話相談内容やアンケート調査により保健婦の接遇の問題点を明らかにし、更に民間企業における新任研修、接遇マニュアルの現状調査をおこなった。本年度はこれらの成果を基に、現場保健婦の参画を得ながら、保健婦接遇マニュアルの試案を作成した。