

[報告]

看護師が献血者対応の向上を目指した 「すきま時間プログラム」の実践結果

大阪府赤十字血液センター

當麻瑞穂, 岡田恭枝, 小川敏彦, 平山文也, 河 敬世

The practical result of the programme of time slot to improve the services to blood donor

Osaka Red Cross Blood Center

Mizuho Toma, Yasue Okada, Toshihiko Ogawa, Fumiya Hirayama and Keisei Kawa

抄 錄

献血者からの看護師に対する苦情対応をしていると、現場の看護師が献血者に適切な言葉を掛けられず、会話が成り立っていないと感じることが多くあった。看護師は献血者に対して穿刺のためのプレッシャーや相次ぐ苦情に対して、積極的なコミュニケーションが取れない等の悩みをかかえている。そこで看護師が自信を持って献血者の対応を行い、接遇のスキルアップを図るために「すきま時間プログラム」を実施することにした。実践結果は良好で、看護師の自発性・自立性等の成長が伺えた。献血者と会話を持つように努力をし、献血者の立場になって考えたことが、献血者からの感謝のことばや笑顔での返答となり、プログラムを実施した看護師にとって大きな自信に繋がった。他の看護師に対しても、ワークシートを読む事で、共通の悩みの共有や、問題解決への提案を考えるなど、興味を持つ事ができた。

Key word: the services to blood donors

はじめに

「すきま時間プログラム」について紹介する。すきま時間とは蔣麗華氏著書、『顧客創造「1日15分メモ」』の中で提示された、1日15分程度の仕事のすきま時間にワークシートを記入するものである¹⁾。「仕事の現場で、仕事時間の中に、新しい能力を獲得する時間を埋め込む」というコンセプトが込められている。顧客(献血者)現場において接客方法が教示されるのではなく、現場スタッフ(看護師)が顧客(献血者)の求める価値について仮説を立て、自主的に献血者のニーズに合わせた対

応を考えることにより、接遇サービスの向上を図るプログラムである。

目的

献血者からの看護師に対する苦情の対応をしていると、現場の看護師が献血者に適切な言葉を掛けられず、会話が成り立っていないと感じることが多くあった。看護師は献血者に対して穿刺のためのプレッシャーや相次ぐ苦情に対して積極的なコミュニケーションが取れない等の悩みを抱えていた。その問題解決として3つの目的を達成する

ために「すきま時間プログラム」を導入した。

- ①看護師が笑顔で自信を持って献血者の対応をできるようになる。
- ②看護師の接遇のスキルアップを図る。
- ③看護師のモチベーションをあげる。

方 法

1. ワークシート

2種類のワークシートを準備した(図1)。

1つ目は、うれしかった献血者

最善を尽くして献血者にも喜ばれた事例である(ワークシート①)。記入する内容は献血目的、日時・場所、献血者の年齢、性別、看護師が献血者に満足していただるために工夫したことであり、どんな風に喜んでいたか、この献血者との対応を通して気付いたことや、アイデアを思い浮かべたことを記入する。

2つ目は、気になった献血者

最善を尽くしたが満足されたかどうか分からなかった事例である(ワークシート②)。記入する内容は献血目的、日時・場所、献血者の年齢、性別、献血者に対するイメージや対応中の反応、その結果について等である。この献血者との対応を通して気付いたことやアイデアを思い浮かべたことも記入する。

2. ワークシートの活用方法

指導者2名はプログラム実践グループ(4名から6名)と面談を行い、プログラムに取り組む目的・方法について詳細な説明をする。併せて課員全員にも今回の取り組みについて説明する。実施する看護師は、1人につき1週間にワークシート①と②を1枚ずつ記入する。それを4週間続け、合計4枚ずつのワークシートを作成する。作成し

2種類のワークシート			
すきま時間プログラムワークシート(うれしかった献血者)			
記録	年	月	日() 記録者
1	献血者の希望献血種類は? 献血目的は?(想像)		
2	その献血者をいつ、どこで対応しましたか?(日時・場所) ()月()日()曜日 ()時()分 献血場所:() <input type="checkbox"/> 採血前検査 <input type="checkbox"/> 全血 <input type="checkbox"/> 成分 <input type="checkbox"/> その他()		
3	その献血者はどんな方?(年齢層・性別・同伴者・来所時の様子) 性別: <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 年齢層: <input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 同伴者: <input type="checkbox"/> 夫婦・カップル <input type="checkbox"/> 親子 <input type="checkbox"/> 友人 <input type="checkbox"/> その他()		
4	その献血者に満足していただくために、あなたが工夫したことはどんなことですか?		
5	その工夫をしたのは、献血者の何に着目して?また、きっかけは?		
6	その献血者はどんな風に喜んでいらっしゃいましたか?		
7	この献血者をめぐり、あなたがうれしかったポイントは?		
8	この献血者とのやりとりを通して、接遇やサービス、自チームの仕事をよりよくしていくうえで、気づいたことやアイデアなど思い浮かべたことは?		
すきま時間プログラムワークシート(気になった献血者)			
記録	年	月	日() 記録者
1	献血者の希望献血種類は? 献血目的は?(想像)		
2	その献血者をいつ、どこで対応しましたか?(日時・場所) ()月()日()曜日 ()時()分 献血場所:() <input type="checkbox"/> 採血前検査 <input type="checkbox"/> 全血 <input type="checkbox"/> 成分 <input type="checkbox"/> その他()		
3	その献血者はどんな方?(年齢層・性別・同伴者・来所時の様子) 性別: <input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 年齢層: <input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 同伴者: <input type="checkbox"/> 夫婦・カップル <input type="checkbox"/> 親子 <input type="checkbox"/> 友人 <input type="checkbox"/> その他()		
4	その献血者との対応を始めた前に、あなたはどんなことをイメージしていましたか?		
5	あなたはどのように対応し、最終的にどんな結果にいたりましたか?		
6	対応中の献血者の反応は? やりとりの中で印象に残った献血者の実事やひと言は?		
7	この献血者をめぐり、あなたが気になったポイントは?		
8	この献血者とのやりとりを通して、接遇やサービス、自チームの仕事をよりよくしていくうえで、気づいたことやアイデアなど思い浮かべたことは?		

図1

たワークシートはその都度提出し、指導者が目を通した後、記入者を匿名にして他の看護師にも回覧し、自由に感想を記入させる。

看護師で質疑応答の場を持ち、さらに終了時に実施した看護師にアンケート調査を行い、プログラム実践の感想を求める。最後に看護師全体の共有会を持ち、思考を深める（図2）。

3. 終了時のアンケート

実施期間途中と期間終了時に指導者と実施する

すきま時間プログラムワークシート (終了後のアンケート)		
記録	年 月 日 ()	記録者
1	献血者は献血することに何を求めていたのか	
2	自分はどんな仮説を持ってどんな満足を与えるとしたのか	
3	結果はどうだったのか	
4	献血者の反応を得て、自分が気づいたことは何だったのか	
5	どんな時アドバイスが欲しと思いましたか	
*その他、感想があれば記載して下さい（例：すきま時間を行って自分が変化したこと等）		

図2

結 果

1. 期間と対象者

実施期間は1回目、平成23年1月5日から3月14日まで、2回目は平成23年5月24日から8月29日までである。

実施対象者は、大阪センター森之宮採血課勤務の看護師46名(採血課長・係長を除く)の中からメンバーを選定した(平成23年8月31日現在)。

1回目は経験年数が2年目から5年目で、年齢は20代から50代の合計6名で実施した。2回目は経験年数が1年目から8年目で、年齢は30代を中心で40代1名を含む合計4名で実施した。

2. 記入内容

ワークシート記入内容については「うれしかった献血者」では最初イライラしていた献血者や緊張していた献血者が、笑顔で帰られた事例が多く取り上げられていた。また看護師にねぎらいの言葉をかけて頂いた事例もあった。

「気になった献血者」では、子供連れの献血者に対して十分な対応ができなかったという事例があった。回覧用ワークシートを読んだ看護師からの感想は、「自分の子供と献血の経験を共有したい」という、献血者の気持ちは同じ親として共感できた。子供に血液の説明をしたり、献血に興味をもってもらう良い機会であったが、混んでいたため対応が十分できず残念であった。十分に対応できなかったことで、献血者の満足感(子供に自慢したい気持ちや尊敬されたい気持ち)を満たせなかったと考える。」等の意見が寄せられた。他には高齢の献血者やVVRになりそうな献血者、対応が難しそうな献血者には何か申し送りをして看護師全体で注意できるようにする等の提案もあった。

3. 終了時のアンケート

終了時のアンケート結果は、良かった点では、「相手の立場になって考えられるようになった。プロであることを強く意識して接遇をするように

なった。文章にすることで振り返りができた。反省して次に繋げることもできた。意識して声かけをしたのでコミュニケーションがとれるようになった。」等の意見があった。

悪かった点は、「ノルマと捉えるとしんどかった。コミュニケーション能力が求められてしんどかった。ワークシートに記載したい事例がなかった。文章にまとめることが大変だった。1枚15分以上かかった。ワークシートを書く時間がなかった。」等の意見があった。

まとめ

「すきま時間プログラム」のゴールは看護師の「献血者への好奇心を動かす」ことにある。しかし「好奇心」はやらされ感を持っては動かず、取り組み目的を設定することが重要となる。看護師の多くは献血者の役に立ちたい、献血者に喜ばれたいという思いを持っている。

プログラム終了後はプログラムを実施した看護師の自発性・自立性等の成長が伺えた。積極的に献血者と関わることで責任感も培われた。献血者と会話を持つように努力をし、献血者の立場になって考えたことが、献血者から感謝の言葉や笑顔での返答につながり、プログラムを実施した看護師にとって大きな自信となったと考えられた。他の看護師に対しても、ワークシートを読む事で共通の悩みを知り、事例について提案を考えるなど興味を持つ事ができた。また、ワークシートの内容から、看護師の献血者対応状況を把握することができた。

プログラムを体験した看護師は、大変だったが実施して良かったという意見が大半であった。多忙な毎日ではあるが、日常の業務内容を振り返り、文章化することにより反省すべき点や自信になることが明らかとなり、個々の経験を共有することで、看護師の成長が伺えたので今後もこのプログラムを実施して行きたいと考える。

文 献

1) 蒋麗華(Sho Reika)：顧客創造「1日15分メモ」：

ワークス人と組織選書(プレジデント社), 2010.