

便益遅延性が看護基礎教育における学生満足度および

学修参加度に与える影響に関する基礎的研究

大阪医療大学(仮称) 看護学科 設立準備委員 濱井和子

1. 背景と目的

サービスは「生産と消費の同時性」という特性を持ち、提供側がサービスを生産すると同時に顧客はサービスを消費して便益を享受するとみなされていた。しかし実際には教育や医療のように便益が遅れてもたらされるサービスがあり、藤村（2020）はこれを便益遅延型サービスと定義した。

便益享受の遅れはリスクとなるおそれがある。開設予定の本学看護学科において、入学生が最終的に便益（卒業、国家試験合格等）を享受するのは4年後である。3・4年次には看護基礎教育の「やま」ともいわれる20単位以上の臨地実習が配置されていて、大学が一連の過程に適切に関与しなければ、学生は便益を享受できなかったり、できても何らかの不満を抱いたりする危険がある。

本研究は便益遅延性を念頭に看護教育方法の改善を目指す。具体的には、周手術期看護における自己の教育実践を再吟味し、導入時から実習終了までを視野に、改善策を明示する。先行研究では他職種教育での知見はあるものの、看護師教育での記述は見当たらない。今期は基礎的資料を得ることを目的に、臨地実習と学修参加度に着目して周辺分野の文献を検討した。

2. 教育サービスにおける便益遅延性

便益遅延性とは「1回の消費単位のサービス消費において生じる、顧客が期待する便益を創出するための諸活動が、サービス組織（サービス提供者）と顧客との協働によって行われる時点と、実際に顧客が最終目標を達成できた、すなわち期待する変化（便益）を享受できたと知覚できる時点との時間的ギャップ（藤村，2020）」である。機能的便益、感情的便益、価値的便益があり、サービスを消費する動機となった基本的欲求をみたす機能的便益が最も遅くもたらされる。また、便益の遅延により、顧客の参加の抑制、顧客の最終目標の水準の低下、顧客の離脱等の弊害が生じる。

小林（2018）は、便益遅延性の発生メカニズムについて、サービス提供と顧客便益の間に顧客資源が介在しているためと述べている。そして教育サービスに関し、「顧客便益は何らかの課題を顧客自ら解決できるようになることであり、サービス提供者がそれを解決することではない」「サービス提供者の行為の対象は顧客便益そのものではなく、顧客便益を自ら生み出す能力すなわち顧客資源である」「顧客資源を効果的に改善するには顧客が単独で顧客資源に及ぼす行為もマネジメントする必要がある」と指摘している。

3. 臨地実習、心理的安全性、自己有用感

基礎実習、領域実習、統合実習にからなる臨地実習は、顧客資源を改善するために行為する場とみなしうる。周手術期実習を含む領域実習は、主に3年次に少人数グループで、2週間程度で医療現場を移動しながら

ら約半年かけて行う。

Edmondson（2019）は心理的安全性を「対人関係のリスクを取っても安全だと信じられる」環境と定義している。これが欠けると、自己の安全確保のために人は沈黙を選択し、充足すると発言するという。発言により①失敗を共有して学習できる、②ラーン・ホワットだけでなくラーン・ハウが増え学習の質が向上する、③自信がなくても自分の知識が話せるようになる。また、心理的安全性はチームのパフォーマンスの土台であると述べている。不慣れた環境で実習する学生は、心理的安全性が脅かされて沈黙し、学修参加が抑制されることで便益水準が低下する懸念がある。

一方、半年間同じ顔ぶれで学ぶことは、学生間の関係性の安定に繋がり、心理的安全性に若干の好影響を与えるかもしれない。他者からの評価が大きく影響する日本の児童生徒の場合、人の役にたった、人から感謝された、人から認められたという「自己有用感」を通して自己を肯定的に評価するほうが子供の自信が持続しやすい（国立教育政策研究所，2015）との指摘がある。大学生においても、実習グループの学生同士で情報を交換したり、経験を共有したり、助言したりする行動が、自己有用感に繋がりうると考えられる。

4. まとめ

4年課程の看護基礎教育において機能的便益を享受するのは4年後になる。それまで、便益遅延による弊害が生じないよう適切にかかわることが求められる。

臨地実習では心理的安全性が脅かされ、学修参加度と便益水準が低下する危険が考えられる。したがって、臨地実習における心理的安全性の確保に努めることは重要な課題である。今後、先行研究を渉猟し、周手術期看護実習の文脈で心理的安全性が脅かされる具体的場面を抽出したうえで、対応を検討する必要がある。

引用文献

- Edmondson, A.C. (2019, The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth)／野津智子、村瀬俊朗（2021）. 恐れのない組織－「心理的安全性」が学習・イノベーション・成長をもたらす. 英治出版, 東京.
- 藤村和宏（2020）. 「便益遅延性」が顧客満足・顧客参加に及ぼす影響. 千倉書房, 東京.
- 小林哲（2018）. サービスにおける便益遅延性に関する概念的考察－顧客資源介在型サービス・モデルへの拡張可能性, 流通研究, 21（1）, 1－12.
- 国立教育政策研究所生徒指導・進路指導研究センター（2015）. 生徒指導リーフ「自尊感情」？それとも「自己有用感」？Leaf.18, 2025年2月10日引用 <http://www.nier.go.jp/shido/leaf/leaf18pdf>.