

兵庫県保険医協会 但馬支部ニュース

No.127

2012年7月25日発行

発行 兵庫県保険医協会但馬支部
連絡先 〒668-0373 豊岡市但東町久畑1 2 6
高橋診療所 TEL/0796-55-0036 FAX/0796-55-0008

接遇心得を実技を交えて楽しく学ぶ

～職員接遇研修会に31人が参加～



（写真上）講師の水原先生が分かり易く解説
（写真左）ロールプレイで実践的に学ぶ

但馬支部は5月19日、じばさん但馬で職員接遇研修会を開催。昨年につき、大手前短期大学の水原道子氏が「あいさつのいろいろと、電話対応」と題して講演、13医療機関から31人が参加した。

冒頭に古澤倫代支部幹事が「医療機関を訪れる患者さんは体に不調を抱えており、事情に応じた接遇が求められる。そして、スタッフの対応が医療機関への信頼・評判に深く関わる。今日学んだことをぜひ日常業務に役立ててほしい」とあいさつ。

講師の水原氏は、窓口・電話対応、患者さんへの接し方など基本的な接遇や、患者心理をふまえた接遇のポイント、クレームへの対応をはじめ、好感の持てる言葉づかいや笑顔の作り方など実技も交えながらわかりやすく解説した。

参加者から寄せられた感想を2面に紹介する。

（2面につづく）

（1面からつづく）

参加者アンケートより

○この仕事を始めて、まだ日が浅いのですが、一番基本となる事をしっかりと教えて頂きました。普段、ついつい自分の都合で応対していたことがあり、きちんと改めないといけないと痛感しました。（医療事務）

○昨年も拝聴させて頂きました。今年も新たな気持ちで臨み、とても新鮮に感じました。管理職の立場上、大変参考となる研修内容でした。「出来は悪くても一人は一人」という先生の言葉が身にしみました。スタッフのマネジメントの責任は、自分にあるのだと反省しかりです。人材育成を目指します。有難うございました。（看護師）

○水原先生のすばらしい笑顔と優しい口調を聞いていて、私の気持ちがとても「おだやか」な気持ちになりました。（医療事務）

○昨年の参加者からの要望（参加者同士の情報交換など）を取り入れた形で、新しい内容も含め幅広く、楽しく研修させて頂けたと思います。クッション言葉は、即実践し、敬語の基本及び応対語の模範例は各電話の傍に掲示し、常に皆が意識できるようにしていきたいと思います。（医師）

○よく先輩に言葉の一言が足りないと言われます。本日の研修でクッション言葉に気をつけて応対したいと思います。本日は、良い勉強をさせて頂き有難うございました。（医療事務）

○高校や専門学校で学んだ敬語や言葉遣いの大切さを思い出しました。今まで自分が使ってきた言葉に何を付け足して話せばいいのか、直さなければいけない点を学ぶことができました。これから、仕事をしていく上で、何を気を付けなければならないのか気付かされました。（医療事務）

○今回が初参加です。実践的な内容でとても勉強になりました。言い方で相手の捉え方も様々で、言葉を伝えるって難しいなと思います。受付は医院の顔なので、今回勉強した事をしっかり応用したいと思います。有難うございました。（歯科衛生士）



水原道子先生の 医院接遇Q & A ①



支部ニュースでは、支部接遇研修会で参加者より寄せられた、日常遭遇する患者さんとの対応やクレーム事例などについて、シリーズで水原先生にお答え頂きます。

Q 1. 患者さんの顔と名前を瞬時に一致させることが出来ず苦労しています。どうしたらよいでしょうか？

A 1. 人の名前を覚えるには、まず「覚えよう！」という決意と根性です。ギュッと見ることで、頭が緊張し、記憶のスイッチが入ります。こられた瞬間に、目をギュッと見て覚えます。第二は、見た瞬間に特徴を見つけることです。「～に似てる」と思って、瞬間にあだ名をつけると記憶に残ります。第三は、時間帯や曜日で区切って覚えます。患者さんは大体同じパターンの来院が多いので、「月曜の人」、「午前の人」などと、自分の中でグループ化して、名前を記憶します。

どのような仕事でも、ただ漠然と業務をこなしているだけでは、名前は中々覚えられません。一瞬一瞬に気を入れることではないでしょうか。

Q 2. 患者さんに「今日は何でこんなに高いの？」、「高すぎるわ！」と会計のことを言われると困ってしまいます。

A 2. まず、カウンター前で立ったままのやりとりではなく、他の患者の目と耳から遠ざけてから、ゆっくり説明します。「医療費は診療基準にそって計算しています。日付や時間によっても細かく決められており、詳しくご説明させていただきますので、どうぞこちらへ」と、別の所へ連れていき、座って話をします。

今回と前回の違いや、個々の金額など、領収書の項目にそって話します。そして、最後に目をしっかり見て、ニッコリ微笑んで、「おわかりいただけましたでしょうか？」とゆっくりと言います。意外とダメ押しの効き目があります。

Q 3. 水原先生は「クレーム処理は別室で」とのことでしたが、当院にはその様なスペースがありません。待合の隅などでもいいのでしょうか？

A 3. 「クレーム処理」の「場所を変える」は、他の人の目や耳を防ぐためというのが大きな理由です。見たり聞いたりしたことを吹聴したり、真似をされると困るからです。意外とクレームを耳にした人は、不信感を持ったり、同じようなことでクレームを言うことが多いのです。したがって、待合室でなく、小さくて、きれいでなくとも（たとえば職員の休憩室や、薬剤室、更衣室などでも）人のいない所が良いと思います。ある医院は、少し離れた院長先生の古びた母屋へ案内したりしています。これが案外、気持ちを変えさせる意外な効果があるのです。

兵庫県保険医協会但馬支部研究会

専門医に聞く 開業医でここまで診てほしい

＜整形外科シリーズ第3回＞

日 時 7月26日(木) 午後7時～
会 場 公立日高医療センター健診センター4階
(軽食あり、参加費100円)
特別講演 「関節疾患の現況と治療」
公立日高医療センター顧問 芦田 一彌 先生
司 会 谷垣正人副支部長（日高町）
共 催 兵庫県保険医協会但馬支部・中外製薬株式会社

保険医協会但馬支部では、昨年から症例検討会「専門医に聞くー開業医でここまで診てほしいー」を発足しました。公立日高医療センター顧問で整形外科専門医の芦田一彌先生にアドバイザーをお願いし、整形外科シリーズ企画として2回開催しました。

前回(2/16)は、「軟部腫瘍」をテーマに公立豊岡病院整形外科部長：中山富貴先生を講師に話題提供頂きました。

今回は、整形外科シリーズの第3回目として、私たち開業医が診ることの多い、膝関節、肩関節などの「関節疾患」を予定しています。当日は、何でも気軽に意見交換できる場となればと思いますので、日頃先生方が疑問に思われている症例など、ぜひ持参いただければ幸いです。

最近、総合診療医の育成が重要視され、そのための教育の場も増えつつありますが、いまの開業医にはそのような機会が少ないのが現状です。この会がそのひとつの場になれることを願っております。

夜遅い時間帯ですが、多くの先生方がご参加くださいますようご案内申し上げます。

(谷垣正人副支部長記)



昨年(5月26日)の様

さまざまな症例が検討された