

# 北播支部ニュース

2014年12月

151号

兵庫県保険医協会 北播支部  
〒650-0024  
神戸市中央区海岸通1-2-31  
神戸フコク生命海岸通ビル5階  
電話 078-393-1817

## 接遇研修会 感想文 クリニック全体で居心地の良い空間へ

北播支部は10月11日、小野市内で接遇研修会「ケースで学ぶ患者さん対応」を開催。基本とクレーム処理を開催。大手前短期大学教授の水原道子先生を講師に、13人が参加した。はやし内科クリニックのスタッフの方の感想文を掲載する。

医療福祉の接遇の原点は優しさを伝えること、好かれること、信頼されることにある、地域医療の発展は地域の皆さまに好かれることだと学びました。

まず、印象的だったのが、あいさつでの笑顔と笑声（えごえ）です。こちらの顔が見えない電話応対においても、笑顔と笑声は相手に伝わること、見えないからこそ、より謙虚な対応が大切であるということも理解できました。

また、時代の変化と共に自己中心的な人が多くなり、クレームも増えてきている今日、クレームは、改善す

日常業務において、何人もの患者さまへの対応がありますが、接遇研修を受講させていただいて、改めて笑顔や安心していただけるような言葉遣い、心遣いのできているのかを振り返り、反省する、良い機会となりました。

べき意見として受け止めることで、相手に対して心からのお詫びの姿勢が向けられると感じました。クレームを未然に防ぐために、クッション言葉を使ったり、語尾を質問型にしたりするなど、患者さまに安心感と信頼を与える言葉遣いと、感じの良い話し方や聞き方に注意して、誠意を持って対応することが大切だと学びました。

医療の現場において、その職場で働かせていただいていることに感謝し、患者さまより、心から受診してよかったと言っていただけけるよう、クリニック全体で居心地の良い空間づくりを心掛けたいと思います。今日学ばせていただいたことを業務に活かせるよう、また、一人でも多くの患者さまに好かれ、信頼され、そしてクリニックの増患につながられるよう、日々努力していきたいと思えます。

最後になりましたが、笑顔で優しく和やかにご講話いただいた講師の水原道子先生はじめ、お世話いただきました皆さま、ありがとうございます。

【西脇市 はやし内科クリニック・スタッフ

横山 上辻 三村 松原



「患者さんの立場に寄り添った接遇を」と水原先生

### 協会ホームページご活用下さい！

URL : <http://www.hhk.jp>

協会ホームページは随時更新しております。北播支部のニュースや活動も掲載されます。ぜひご活用下さい。

兵庫県保険医協会

検索



### 次回 支部世話人会

日時：1月21日(水) 19:30～

会場：小野市・加東市医師会館

ざっくばらんな集まりです。

ぜひご参加ください。

お問い合わせは TEL: 078-393-1817

事務局：吉永、佐々木まで

# 接遇研修会のその他の感想を紹介します

【職種 経験年数】

終始笑顔でお話しいただき、とても感じがよく聞きやすかったです。「いつも笑顔で…」わかってはいますが、なかなか難しい場合があります。どんな時でも自然な笑顔で仕事をしていけたら…と思います。忙しい時などわからないうちに言葉づかいもきつくなり、患者さんに不快な思いをさせているかも知れないのでいつも気配りを忘れない様にしたいです。

でもどこでも明るく笑顔でやさしく対応できる人になる様頑張ろうと思います。先生の笑顔と素敵な声を思い出すと忘れない気がします。

【看護師 20年】

大変参考になりました。あらためて基本を学び、原点にもどって考えることができてよかったです。明日からの外来看護に活かして他のスタッフにも伝達していきたいと思えます。ありがとうございます。

【看護師 30年】

普段何気ない言葉使いなどが改めて気付かされることがありました。新しい取り組みとして考えていかなければいけないことが多くあると思いました。【医療事務 11年】

【看護師 12年】

職場が変わり、患者さんの関係づくりに力を注ぎつつ自分の力不足をひしひしと感じております。また経験は浅いですが、心のこもった対応でファンを増やしていこうと思えます。先生の笑顔がとても素敵でした。やはり笑顔は気持ちよく相手の心をなごませることを実感いたしました。ありがとうございます。

【保育士 7カ月】

接遇の話を具体的に説明していただいた。わかりやすくよく理解できた。

【医師 30年】

10数年振りに接客マナーの研修を受講しました。日頃からいていねいに患者さんの気持ちになつて対応していかなければいけないと思ひながら、業

## 患者負担増反対署名でミニ学習会を実施



北播支部は11月19日、世話人会と併催で「ストップ患者負担増計画・秋の署名運動に際して患者負担を考える」を開催。8人が参加した。講師の西山裕康副理事長は「患者さんの声を国会に届けるのは医師・歯科医師の役割。署名の輪を広げよう」と訴えた。



本年中はお世話になりました。  
2015年もどうぞよろしくお祈いします。  
北播支部世話人一同

務をこなしてはいますがなかなか覚えることも多く、丁寧な対応ができていなので、まず、今日のお話しにあった「患者さんに好かれる様に」から自分なりに頑張っていこうと思ひました。今日は、少し忘れかけていた接遇のことを思い出させてもらいました。ありがとうございます。

【受付事務 4カ月】

電話対応等を10年しておりました。最近受付として勤務するようになり、電話と異なる大変態度に気を遣い四苦八苦しております。今日の研修、大変よくわかり今後活かせたらな…と思ひます。地域性というのも難しいところだと思っております。親しみやすさと言うのも難しいですね。どこまで丁寧に接すればいいか。日々難題があります。クレームをリコールだと思つて勤めさせていたただきたいと思っております。ありがとうございます。

【医療事務 5カ月】

沢山の患者さんと接しているのですが、患者さんにとつてみれば「この看護師さん、この事務の人…」とよく顔やその時のことを覚えておられます。1人一人を大切にその人に合った声かけを心がけていきたいと思ひました。特にクレームは出る前に対応しておくと大切と学び、普段からよくその人の性格を知り、早めに声かけをしていくことで防いでいけると思ひます。忙しい時でも気配り、目配りを十分心がけていきたいと思ひました。

【看護師 12年】