



水原先生は「医療機関の接遇で一番大切なのは優しさ」と強調。少人数での実習や医療現場での様々なシチュエーションについて考えを述べ合うなど実践的な研修で好評

優しい「笑顔」「気遣うひと言」「心配り」 接遇力アップがクレームも減らす！



接遇研修会に43人

支部は、6月15日に職員接遇研修会「接遇力アップ！笑顔と心遣いのコミュニケーション」を明石商工会議所ホールで開催し、病院・診療所の事務職員や看護師、新人からベテランまで43人が参加した。医療業界出身、接遇講師として大ベテランで元大手前短期大学教授の水原道子先生が講演。少人数での実習や医療現場でのシチュエーションについて考えを述べ合うなど実践的な研修で好評を博した。水原先生は、「医療機関の接遇で一番大切なのは優しさです」とまず強調。心構えとして「笑顔配り」「言葉配り」「心配り」の「三配り」が大切とし、どんなに丁寧な言葉づかいでもそれだけでは不十分で、患者さんへの声掛けも、右肩を少し下げて、相手の右目を見て「つこりと」と実演し、感じ良く、なんでも聞いてくれそうな雰囲気を作るのが技術的なポイントとした。さらに体調を気遣

う一言などの言葉かけの積み重ねで患者さんにフアンになっていただく、そういう対応を医療機関として意識して取り組むことがクレーム防止にも繋がると強調した。二重敬語などよくある誤った言葉遣いなど敬語の基本もクイズ形式で解説した。

参加者からは、「長く働いておりますが接遇研修は初参加です。日常意識せず間違った言葉遣いをしていてと改めて勉強できました。参加できて良かったです」「日頃何気なくしている動作や言葉づかいも患者さんに見られているんだなど。ささいなことでもプラスにもマイナスにもなると意識したい」「ひと言プラス、長引く話をうまく断る力を身につけて実践したいと思いました」「やさしさを大事にするという言葉が響きました。スタッフ間で今日の内容を共有し、より良い接遇を心がけたいです」などの感想が寄せられた。

質問に対する水原講師のコメントより

【クレーム対策について】

一番大切なことは、クレームが発生しないように、日頃から和やかで、明るい雰囲気を作り上げ、スタッフの一人ひとりがそれぞれの立場で、患者さんやご家族の方々と、さり気なく言葉を交わしあい、心の通った院内にすることだと思います。そのうえで、三大クレームの「待たされる」「説明が判りにくい」「言葉や態度が悪い」と言われないように、原因対策・報告のための院内ミーティングを行うことが大切です。職種や立場を超えたチームワークの良さでお互いをフォローしあうことによって、クレームの発生と私たちのストレスをなくしていきましょう。

【一人暮らしや認知症の方等、説明が伝わりにくい場合の対応】

・理解力が不足している方や、勝手な判断をする方、また聞こえにくい方などには、図や文字など、書いたものを差し示しながら説明し、その紙面を手渡すのがいいと思います。特に、待つ場所や検査場所、次に行くべき場所などの説明は、大きな字と色分け表示したフロアマップ上に、赤く番号をつけたり、線や矢印で示したりと、動きを図示することです。

・説明も、ポイントを箇条書きの文章にして渡すことで、帰宅した後にも、目で何度でも確認でき、また家族の方にも伝えることができます。

なにより後日、話したという事実や内容の証拠となります。

兵庫県
保険医協会

明石支部
ニュース

No. 334

2024・6・25

投稿歓迎！

兵庫県保険医協会 明石支部

支部長 吉岡 巖

神戸市中央区海岸通二丁目二番二号

神戸フコク生命海岸通ビル五階

TEL 078-393-1801

区 分		診療情報の取得内容	マイナ保険証	加算点数	算定単位
初診	医療情報取得加算 1	患者の同意を得て十分な診療情報を取得	利用なし	3 点	1 回限り
	医療情報取得加算 2	患者の同意を得て診療情報を取得	利用あり	1 点	
		他の医療機関から情報提供を受けた場合	問わない		
再診	医療情報取得加算 3	患者の同意を得て十分な診療情報を取得	利用なし	2 点	3 月 1 回
	医療情報取得加算 4	患者の同意を得て診療情報を取得	利用あり	1 点	
		他の医療機関から情報提供を受けた場合	問わない		