

兵庫県保険医協会 北播支部 ニュース

2023年11月15日号 No.188

発行者 兵庫県保険医協会北播支部
支部長 木原 章雄
〒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
TEL(078)393-1801 FAX(078)393-1802
<http://www.hhk.jp/>

北播支部 職員接遇研修会

「三つの配り」で医院のファンを作ろう

北播支部は8月26日、小野市うるおい交流館エクラ中会議室で職員接遇研修会を開催した。「医療スタッフの接遇の基本と話し方」をテーマに、元大手前短期大学教授の水原道子氏が講演し、事務スタッフや看護師など13人が参加して学習した。



元大手前短期大学教授の水原道子氏が講演(左)
参加者を激励する林副支部長(右)

水原氏は、患者が安心できる居心地の良い医院をつくるには、「笑顔配り、言葉配り、心配り」の「三つの配り」が大切と強調。何でも聞けそうな雰囲気作りや、挨拶の徹底やちょっとした言葉掛け、また患者さんのことをしっかりと記憶し、声をかけることで、「患者さんに自分のファンになってもらう」と接遇の心構えを解説した。

また、特に電話応対や言葉遣いについて、ケーススタディを取り入れながら話し方のポイントや間違いがちな敬語などを実践的に学習した。

研修会では、林武志副支部長(西脇市・はやし内科クリニック)が挨拶。ネットの口コミなどで思われ評判が広がる昨今において、「職員接遇の重要性が増している」と参加者を激励した。



13人が参加し実践的に学習した



参加者アンケートより

- ・ 今までこういった研修を受けたことがなかったので新鮮でした。電話を取ることが本当に多く、内容も様々です。その中で正しい言葉づかいが出来ているかいつも不安ですが、今日の研修会内容を思い出して日々振り返りたいと思います。
- ・ 接遇の心構えは、笑顔、言葉、心であるという考えは参考になりました。目が合えば一言声を掛け、心配りの行動を起こす時にも一声掛けることで、患者さんにも安心感を与えられるのであれば、そのように接していきたいと思います。
- ・ 身近にある言葉について、自分自身を見つめなおすきっかけになったと思います。毎日業務がいっぱいで余裕がなく心配りが出来ていませんでしたが、とても気付きが多く、参加してよかったです。
- ・ 対応の細かなところで難しさを感じていましたが、よくできそうと楽しみです。

