

接遇指導者育成研修「導入事例」のご紹介

HUMAN ENVIRONMENT



施設概要・導入背景

標榜診療科：内科、外科、整形外科、耳鼻咽喉科

(お悩み)

- ・長年来院している患者様に対し、親しいがゆえに公私混同している場合がある。

(お客様ご要望)

- ・スタッフと患者様とのコミュニケーションを重視した研修をしてほしい。
- ・一定の距離感を持ち、社会人として節度ある患者対応を身に着けさせたい。
- ・全スタッフではなく、選抜メンバーに対する指導者育成研修を行ってほしい。

STEP.1

院内ラウンド（1回）

STEP.2

研修（1回目）
課題・問題点報告

STEP.3

研修（2回目）
講義・ロールプレイング

STEP.4

研修（3回目）
講義・ロールプレイング

STEP.5

院長へ結果報告

受講者の声

- ▶ 普段の言葉遣いが、いかに馴れ合いになっていたかを再認識しました。
- ▶ 忙しさを理由に不十分であった対応が、外から見られることで具体的に問題化し、改善へ動いている今の状況を見て、研修がいかに重要であったかを実感しました。
- ▶ 自分が想像していた以上に問題が山積みであることを認識。自分達では気付かない言葉遣いや、仕事など反省することが多かった。
- ▶ 自分が不快だと感じている時、相手はどの様に思っているのか等考える余裕が出来た。
- ▶ 「常に相手の立場で」「気付いたらすぐ」を実践したいと思います。
- ▶ お手本となり行動できるように常に心掛けたい。

【研修内容】

1. 院内ラウンド結果報告を各ポジションにて説明。患者様の視点から体感。
2. 医療経営に接遇がなぜ必要か、患者様が求めていること、医療機関で応えるべきことを講義。
3. 接遇・マナーの基本動作の実践。
4. 院内ラウンドによる指摘項目を各ポジションに於いて一つ一つ実践。患者様対応を重点的に実施。
5. 基本の形（ルール）にとらわれるのではなく、心（マナー）を込めた対応が患者を癒すことが出来ることを講義。
6. 新人職員等に対し接遇・マナーのチェックポイントやアドバイスの仕方について講義。



成果・結果

- ・研修後すぐに取り組める指摘事項（環境・身だしなみ他）の改善を行った。
- ・委員会活動で接遇への取り組みを行うようになった。
- ・院内における独自「身だしなみチェック表」「患者応対接客用語」を作成した。