

# 兵庫県保険医協会 尼崎支部ニュース

433号

2023年7月25日付

〒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 兵庫県保険医協会 尼崎支部  
TEL078-393-1801 FAX078-393-1802

## 職員接遇研修会

押さえておきたい! with コロナでの接遇のポイント  
～クレーム対応も含めて～

## ホスピタリティを表現する



ロールプレイを交えてwithコロナにおける対策と具体的な対応を学ぶ参加者

尼崎支部は6月17日、マネジメントコンサルタントの松田幸子氏を講師に迎えて職員接遇研修会を開催し、11医療機関から医師・看護師・歯科衛生士ら職員など25人が参加した。

講師は「マナーは形のないホスピタリティを形にしたもの。表現上手はマナー上手であり、表現を惜しまないことが大切」とし、視覚・聴覚的に訴えるポイントをロールプレイを交えて解説した。withコロナで心がける点について「マスクをしているため、目が合った時に表情の動きを見せることがポイント。アクリル板越しの会話や、相手に理解してもらおうと話すことは、この3年間で各自がテクニックを身に付けているため、そのまま活かして欲しい」とした。参加者の感想を紹介する。

医師として18年になりますが、医学生の時も含め、接遇研修を受けた記憶はありません。

患者さんに満足してもらい通院しつづけたと思ってもらえるためには自分たちの接し方から見直す必要があるのではないかと考え、6月17日に兵庫県保険医協会尼崎支部の職員接遇研

(2面へつづく)

## (1面からのつづき)

修会に当院の職員とともに参加しました。

研修会では、話を聞くだけではなく、参加者同士で練習する時間もあり、笑いのあふれる雰囲気が進み、2時間の研修会でしたが、あっという間の時間でした。

「ホスピタル=病院」は思いやりが必要な場所であり、「ホスピタリティ=

温かいもてなし」という形のないもの(相手からは見えないもの)を形のあるもの(相手に通じるもの)に表現するための基本は、「笑顔(表情)」、「話し方」、「挨拶・返事」であるという話があり、当院では、患者さんを笑顔にすること、自分たちが笑顔で接することを大切にしているので、興味を持って聞くことができました。

マスクをしていると、思った以上に笑顔を意識しないと相手には伝わらないこと、それに加えて、声の表情(トーン)を豊かにすること、挨拶・返事のタイミング、プラスの一言が大切であることなど、時間がなくても今できる最高のプラスの表現をすることの大切さを学びました。

コロナ禍、withコロナでも、対応の基本は変わらないことを、参加できなかった職員とも共有して、ホスピタリティの表現を磨いていきたいです。

講師の松田幸子先生、大変有意義な時間でした、ご指導ありがとうございました。

【三和クリニック(長尾クリニック)豊國 剛大】



講師の松田幸子先生



司会を務めた長谷川吉昭副支部長

## ＜第52回総会 市民公開講演会のご案内＞

日 時：7月29日(土)

場 所：尼崎市中小企業センター4階

総会議事：14：30～14：55 403会議室

市民公開講演会：15：00～17：00 402会議室

### 「脳卒中!! どう防ぐ? どう治す?」

講師：つだ内科・脳神経外科 院長 津田 健吉 先生

懇親会：17：10～ 尼崎市中小企業センター1階レストラン「マキ」 ※参加費無料

会員の先生は、14：30からの総会議事にもご参加ください。

市民公開講座のため職員・患者の皆さまにもご参加いただけます。是非、ご案内をお願いいたします。お電話での申し込みも可能です。

お問い合わせは、担当事務局 沖野・石本 Tel 078-393-1805 まで

