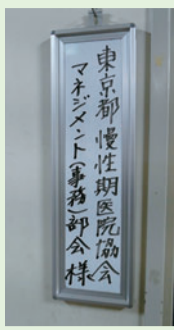
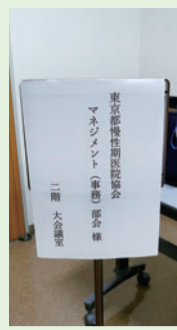


# 東京都慢性期医療協会 第1回マネジメント(事務)部会研修会

- 内容 ~専門職業人としての基本態度~医療者にとって本当に必要な接遇とは求められるマナー編・クレーム予防編
- 講師 TNサクセスコーチング株式会社 代表取締役 奥山美奈先生
- 日時 2019年11月13日(水曜日)
- 場所 全国高等学校家庭クラブ会館



## 受付



## 開会



## 研修の様子



司会:村山正道(マネジメント(事務)部会部会長)



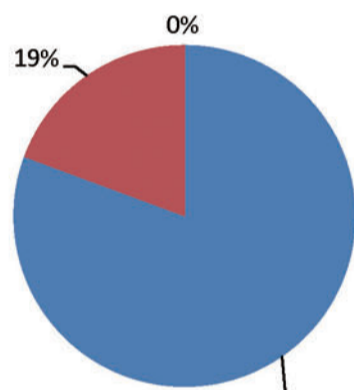
講師:奥山美奈先生



## 東京都慢性期医療協会マネジメント(事務)部会 平成30年度第2回研修会アンケート結果

参加者32名回答31名回答率96.9%

### ●研修内容について

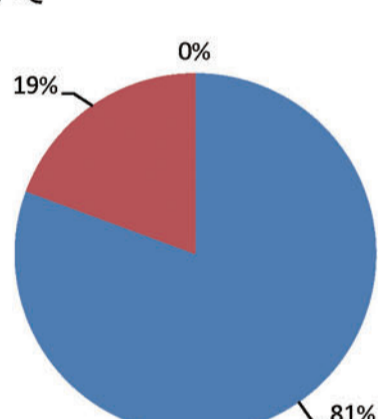


■ 大変良く理解できた

■ まあまあ理解できた

■ あまりできなかった

### ●研修の活用について

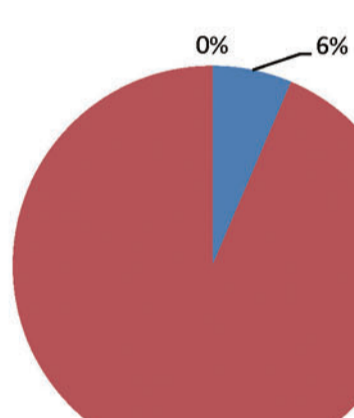


■ 大いに活用できる

■ 活用できるところがある

■ どちらともいえない

### ●研修時間について



■ 長い

■ ちょうど良い

■ 短い

## ●研修に関するご意見、今後取り上げて欲しいテーマ、病院で起きている問題など。

- ①「患者さんと家族の事を考えて」とは入社してから何度も上司から伝えられてきました。特にクレーム対応の動画を見て「担当の者に伝えます」と何度かこの言葉を聞き、誠意が感じられず、「自分のミスではない」と伝えているようなものだと思います。申し訳ない気持ちを伝えていないため、同じ事が無い様に注意していこうと思いました。
- ②医療課で働いています。死亡診断書を渡す際、正直どのような対応が良いのか分かりませんでした。今回の研修で、変に言葉を掛ける必要はないのだと思いました。どのように対応したら良いのか考えてみたいと思いました。
- ③結局「心が大切」という、いつも自分が心掛けている事が、間違いではなかったと思い、背中を押されました。
- ④勤めている病院では、ご家族に寄りそう看護、介護という事で、クレームを言うご家族に対して出来るだけ思いに応える様な対応をしています。そのうち家族も落ち着いてこちらに対していい対応してくれるようになりました。
- ⑤わかりやすく、大変勉強になりました。
- ⑥医療事務として勤めていますが、命を扱っている職場だという事を理解し、今後も患者さんに対して、より良い接遇を行っていこうと改めて思いました。ありがとうございました。
- ⑦講義を聞いたあと「人として」どう人と接するべきか、大切なものが再度確認できました。どんな場面でも本日先生から学んだ接遇を活かして人と接しようと思いました。ありがとうございました。
- ⑧自分の心ひとつでクレームとなるか、患者さんの支えとなるかが紙一重であると改めて感じました。
- ⑨日々の業務で思っている患者様との距離で難しいと感じている事のヒントになりとても良かったと思います。
- ⑩チームの対応、表情に対する内容など、とても勉強になりました。
- ⑪スタッフにも伝えて行きたい内容で、とても勉強になりました。
- ⑫師長代行をする中で、クレーム対応については、日々苦戦するところです。自身の今までの対応や指導についてラインのどこかでカバーできるのだと、気付かされました。ありがとうございました。
- ⑬大変よい研修でした。
- ⑭患者さんからのクレームが増えており、クレーム対応の参考になりました。
- ⑮MSWとしてまだまだ至らぬことばかりの自分ですが、今の自分の最大限できる事を精一杯真心を持って頑張っていこうと思います。今後必ず活かし、周りの者にも今日の話を持ち帰らせて頂きます。ありがとうございました。
- ⑯本日のテーマはとても良かったです。病院に持ち帰り、各部署へ報告させて頂きます。
- ⑰研修ありがとうございました。私は奥山先生と少し違うのですが死産を経験し、医療従事者に傷つけられ、医療従事者に心を癒され助けられました。看護師として日々現場に立っていますが、口下手であるため患者様、ご家族様に良い言葉かけが出来ずに自分に劣等感を感じていました。今日の研修で自分の行動などで心が表出でき患者様やご家族様を少しでも助ける事が出来たと思えました。
- ⑱非言語的な表現が相手に与える印象が大きいという事を改めて感じました。つくろったマナーや優しい言葉はふとした瞬間にぼろが出てしまうと思います。マナーと美しい心を日々育てて行くことが患者さん、ご家族と信頼関係を築く上でとても大切だと感じました。チームの一員という意識を持って良い接遇が出来る様になりたいです。
- ⑲私の病院は療養の病院で、前日までは元気だった方が、翌日に亡くなっているケースが良くあります。まだ家族を亡くしたことの無い私は受付に来る家族に対してどこか事務的な対応をしてしまっていたと思います。今回の研修で事務部でも家族に救いの手を差し伸べられると学べたので、明日以降思いやりを持って対応したいと思います。ありがとうございました。
- ⑳療養型施設に勤務している為、亡くなられた患者様のご家族と接する機会が多いのですが、今振り返ってみると自分の対応は非常に事務的であったと思うところが多くあります。また、お見送りの際のお辞儀も正直心のこもった丁寧なものではなかったです。事務員は確かに何と声を掛けてよいかかわらず対応が難しいところは多いのですが、今日の研修で心を伝えるという事を学び、今後活かして行こうと思いました。