

《はじめに》

病院に求められている接遇は、ビジネスマナーだけではなく、患者及び家族、患者の障がいなどで対応は多様であり、地方では接遇講師の招聘にも苦労している。この度、院内養成した接遇マナーインストラクターの活動を報告する。

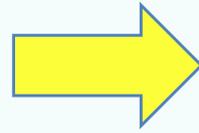
《背景》 多様な患者対応の教育と接遇講師の人材不足

◎多様な患者対応と病院特有の接遇

- ・ 障がいの違いによる対応変化
- ・ 一般接遇（ビジネスマナー）だけではダメ

◎接遇講師の招聘に費用がかかる、不足している

- ・ 薬品会社の無料講師派遣も3回程度が限界
- ・ 毎年の接遇研修・新人オリエンテーション対応



院内講師養成
へ手上げ！
上司から熱烈
応援いただき
3泊4日の
講習へ参加

【講習内容1日目】 接遇マナー研修インストラクター養成講習

インストラクターに必要な知識とスキル
接遇マナーの基本動作・人材育成の考え方

【講習内容2日目】

コミュニケーション・教育ゲームなど
レクシンプランの作成方法・表現方法

【講習内容3日目】

作成したレクシンプランの実技（20分間）
実技の評価 修了証の授与



師匠 阿部先生

【院内での活動】

- ・ 新人職員オリエンテーション
 - ・ 院内接遇講演会 ・ 看護師研修
 - ・ 看護助手会 ・ 病棟クラーク会
 - ・ 事務会
 - ・ 診療放射線科 等々
 - ・ メディカルクラーク32時間研修
 - ・ ハラスメント講演会
- 各科（課）で悩んでいる特化した内容で
いつでも打ち合わせ、何回も研修できる！

いまさら接遇を聞けない中堅職員・・・
様々なシーンにおける所作の助言。

【院外での活動】

- ・ 置戸赤十字病院
- ・ 釧路赤十字病院
- ・ 日本赤十字北海道看護大学
1年生 特別講師
- ・ 出前講座
地域の介護施設、
北見市内の中学校へマナー講座で出向
コロナ禍で職場体験に行けない！



【医療ホスピタリティ接遇検定の実施】

2021年 一般社団法人接遇教育推進機構
認定講師となり、接遇検定実施資格取得
診療支援課（メディカルクラーク）へ実施

- ・ 基本的ビジネスマナー
- ・ 個人情報保護 ・ コミュニケーション
- ・ 障がいをもたれている方への対応 等

演者の事前講習30分の受講後検定試験
全33問（マークシート30問 記述3問）

メディカルクラーク 33名が合格



副院長の
診療科MCと
検定合格の
記念写真

《考察》

接遇インストラクターの院内養成により、目的にそった接遇研修が自院で実施できるようになった。最近の医療接遇は、患者や家族との信頼関係の構築し、医療安全につながる考えに変化しており、医療従事者の立場から、時代にあった最新の情報提供がいつでも可能となった。また、無料出前講座を通じて、地域に貢献できている実感を感じ、自身も活動がやりがいにつながっている。今後も当院の理念である「地域の期待と信頼に応える」の実現のため活動していく。