

# 院内研修のご案内

## 効果を上げたい「**接遇研修**」

えーっ？  
そうだった  
のか！！

「**接遇**」問題は、なぜ起きるのでしょうか？あなたの病院はどちらですか？

- ① 基礎的な接遇能力がない(保有能力が低い)
- ② 接遇能力は備えているのに、必要なときに「**発揮しない**」「**発揮できない**」(発揮能力欠如)

多くの病院の「**接遇**」の問題は、②にあります。(マナー能力はあっても、**発揮しない人が多い**)

では、なぜ**発揮しない**／**発揮できない**のでしょうか？ ……理由・言い訳・抵抗感

「忙しい」「面倒だ」「私は特別に許されるはずだ」「知識はあるけど実は苦手」「やるときはやる」  
「自分よりひどい患者がいっぱいいる」「仕事が出来れば、マナーは関係ないでしょ」  
「心があれば形なんかどうでもいいんだ」「接遇なんて若い人や女性がやればいい」

近藤教育企画の「**接遇研修**」は、

- ① 接遇・サービス・患者様満足の本質について再認識し、
- ② ひとりひとりに、発揮を阻んでいる「**抵抗感**」と「**その理由**」に気づいていただき、
- ③ 職場や病院全体が、意識変革・行動変革するきっかけをつくります。
  - ・短時間コース(1.5時間～3時間) 勤務後や土曜日でも可能
  - ・病院で働くすべての方が対象(20名～150名くらいまで可能)
  - ・会場は、貴病院内にてご用意いたします。
  - ・研修費用はご相談に応じます。

<今年1月に実施したT病院の「**接遇研修**」後のアンケートより>

- ① 参加者 121名 (医師 18%、看護師 42%、薬剤師 8%、療法士・技師 16%、事務職他 16%)
- ② 平日夕方 17:30～19:00 (1時間半)
- ③ 評価 (満足 57%、大変満足 29%、普通 13%、不満足・非常に不満足・未回答 1%)
- ④ 自由記述欄

・接遇について今まで思っていた事とはまったく違っていたように思います。形にとらわれ丁寧にとしかできていなかった対応を、もっとサービスの本質をとらえて患者さんに確実に伝わるようにしたいと思いました。「接遇」は仕事そのものなんだと思いました。

・マナーだけでなく、コミュニケーション力やカウンセリング力、クレーム対応力がすべて接遇力であり、それが患者満足に通じているという講師の言葉。私は警告と受け止めました。あとは職場でどれだけ意識して実践していくかだと思います。

・今まで勉強していない事を学んだ。普段、患者さんと接している意味を多角的に理解する事が出来た。

・今まで「わかっているもやらない人」を軽蔑していたが、自分にも抵抗感や意志の力ではどうしようもないことがあると気づいた。

・職員同士の「接遇」も大切だという事が分かった。これが患者の満足度を上げると言う事が、今まで自分の感覚の中にはなかった。

・職員間の接遇を始めて考えた。Drにもっとたくさん受けてもらった方がいいと思った。院内研修の意味はここにもあると思う。

・末端の意見を理解していただくためにも、今回来なかった上級医・Ns(主任・師長)にも聞いて頂いて、各病棟・外来でもっと話し合ったらよいと思います。それが職員同士の接遇につながるのではないのでしょうか。

・「犯人探し」をして悪口や愚痴を言っても意味がないことがよくわかった。それよりも職場で教え合うことの大切さを知った。

・短時間で良かった。あとは、職場に戻ってから「勉強会」でカバーしたい。

・単純かもしれないが、みんなで正しい接遇をすれば、良い病院になるし働きやすい職場になる、という明るい気持ちになった。

(株) 近藤教育企画では、「接遇研修」の他に

看護師「年間の教育計画」に基づいた、各種研修を承り実施しております。

#### 新採用者研修

<目的・目標> 新採用者の「早期育成・早期戦力化」

①回目……4月研修(オリエンテーション時に1日) ②回目……フォローアップ研修(10月に1日)

#### 新任プリセプター研修

<目的・目標> 新採用者から見て「教え手としてふさわしい人」になる。教えるためのスキルを学ぶ。

①回目……2月に実施(1日) ②回目……3月に実施(半日)

#### 中堅看護師研修

<目的・目標>

- ・中堅看護師としての悩みや辛い状況を明確にする。
- ・「職場に必要な中堅看護師」とはどういう考え方と行動をする人か、イメージする。
- ・中堅看護師としてのコミュニケーションスキル/リーダーシップスキルの向上
- ・今後の方向性、目標の確認と課題の明確化

①回目……基礎研修(1日) ②回目……フォローアップ研修(3カ月後に半日)

#### リーダー研修(看護師長、副看護師長、主任)

<目的・目標>

- ・今、感じている「職場の問題」を明確にした上で、どんな職場にしたいか、どんな部下に育てたいかを具体的にイメージする。
- ・問題解決に向けて、どんな役割行動が必要かを明確にする。
- ・部下との対応力(リーダーシップ・指導力・コミュニケーション)のスキルアップ
- ・リーダー職のストレス対策を学ぶ。

①回目……基礎研修(1日) ②回目……フォローアップ研修(3カ月後に1日)

貴院の実情に合わせて他のプランもご用意することができます。お問い合わせをお待ちしております。



#### <お問い合わせ先・ご相談窓口>

株式会社 近藤教育企画

TEL / fax 044-854-7175

メール: [head@kondokk.com](mailto:head@kondokk.com)

ホームページ: <http://www.kondokk.com/>

〒216-0004 神奈川県川崎市宮前区鷺沼1-11-8-303