

新人研修

医療機関に求められる接遇対応



本日の内容



1. 社会人としての心構え
「ビジネスマナーと仕事の進め方」
2. 医療人としての心構え
「なぜ接遇が必要なのか」
3. 接遇の基本
「接遇の5原則」
4. 接遇実践編
「こんな時どうする？」



1. 社会人としての心構え

① ビジネスマナー

マナーも大切なあなたの実力

- *いくら仕事が出来ても、マナーが出来なければ損をする
- *マナーが良ければ人間関係が良くなる
- *人間関係が良くなれば仕事が楽しくなる



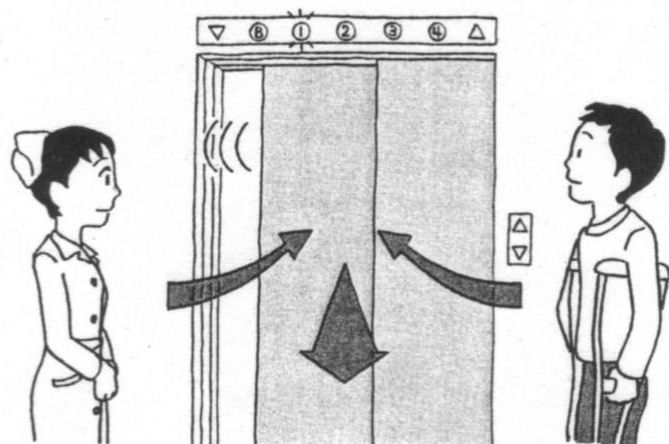
職場のエチケット

- ① 始業時には仕事ができる状態にしておく。
- ② 私語や高笑いは慎む。
- ③ お話し中に割り込む時には、ひと言断わるようにする。
- ④ 職員同士はあだ名等では呼ばない。（けじめ）
- ⑤ 院外の人と話をする時には、院内の人には敬称をつけない。
- ⑥ 席を離れる時には、行き先と時間を伝えておく。
- ⑦ 入退室時には「失礼します」「失礼しました」を言う。
- ⑧ 廊下で立ち話をしない。
- ⑨ 廊下は静かに歩き、ドアの開閉は静かに閉める。
- ⑩ 共用のものは患者さん優先であることを意識する（トイレ・エレベーター）
- ⑪ 業務上知り得た情報は漏らさない。（個人情報保護法、守秘義務）
- ⑫ 会議等の時間を守る、遅刻しない。
- ⑬ 人に不快感を与えないような身だしなみを整える。
- ⑭ ユニフォーム・白衣・院内靴で外出しない。
- ⑮ 一日のしめくくりをし、ふりかえりをして帰る。
- ⑯ 日々の健康管理に気をつける。

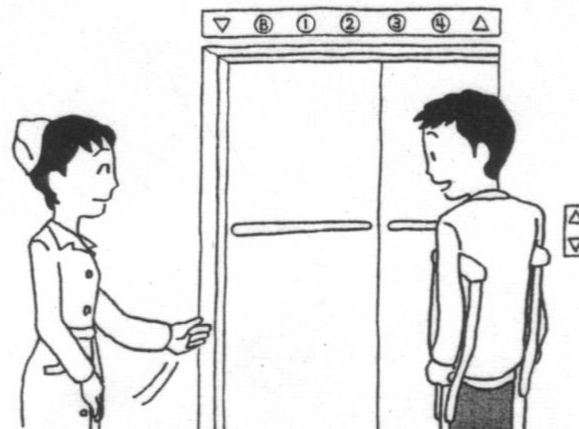


エレベーターに乗る時

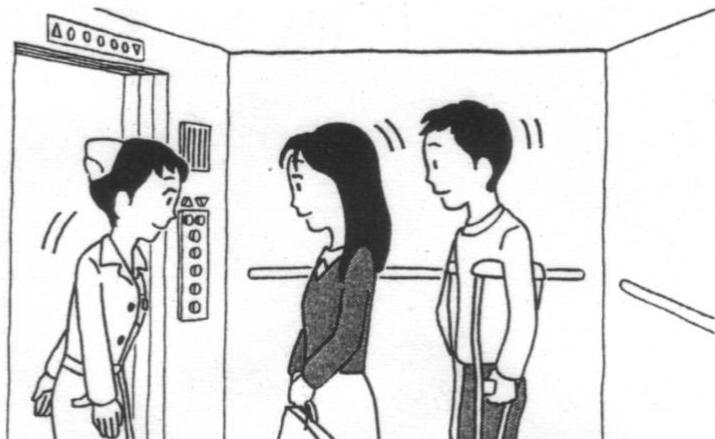
◆扉が開く前には少し脇へ寄って待ち、降りる人を確認してから乗りましょう。



◆患者さんがいる場合には「どうぞ」とひと声掛けて、先を譲りましょう。

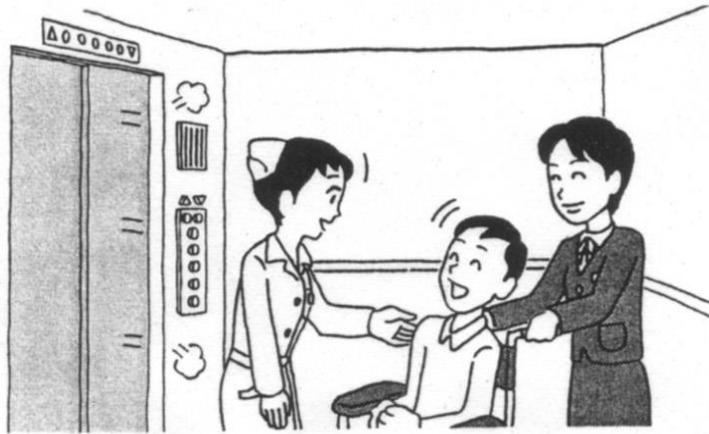


◆中に乗っている人がいたら、軽く会釈をしながら乗りましょう。



エレベーターの中では

- ◆知っている患者さんや家族の人などに会ったら、あいさつをしましょう。



- ◆エレベーターの中ではカルテや書類などは決して開けて見ないようにしましょう。



- ◆エレベーターの中では他の人の迷惑を考え、私語は控えましょう。



- ◆奥の方が降りる時には、ボタン近くの人にはボタンを操作してあげましょう。



エレベーターから降りる時

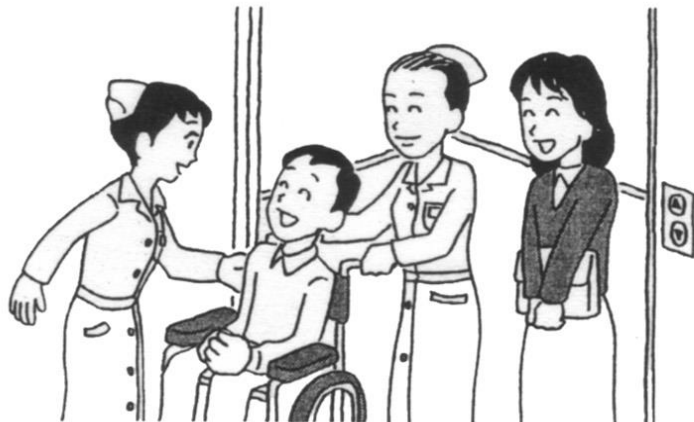
- ◆乗り合わせた人よりも先に降りる時には、軽く会釈をしましょう。



- ◆前に人が立っているような場合には「失礼します」のひと言を忘れずに。



- ◆乗り降りに不自由な患者さんには積極的に手を差し伸べてあげましょう。



- * 原則として、訪問した側、年下、紹介された側が先に出す。
- * 必ず立ったまま、病院名、名前を名乗って渡す。「〇〇病院の△△と申します」
- * 相手からもらう時は、右手に左手を添えて受け取り、必ず目を通す。
- * 読みにくい所や名前は、必ず尋ねて確認をすることが大切。聞かないで間違った読み方をする方が失礼です。
「失礼ですが(恐れ入りますが)、どのようにお読みするのでしょうか」
- * すぐにしまわず、氏名・肩書きに目を通してからしまう。
- * 応接間で談話するときは、名刺をテーブル(名刺入れの上)に置く。
- * 名刺交換は立って、テーブル等の物をはさまずに相手と相對するようにして交換するのが基本。ただし場所の問題や状況によってそれができない場合には「こちらから失礼いたします」と言葉で補う。



名刺交換の手順

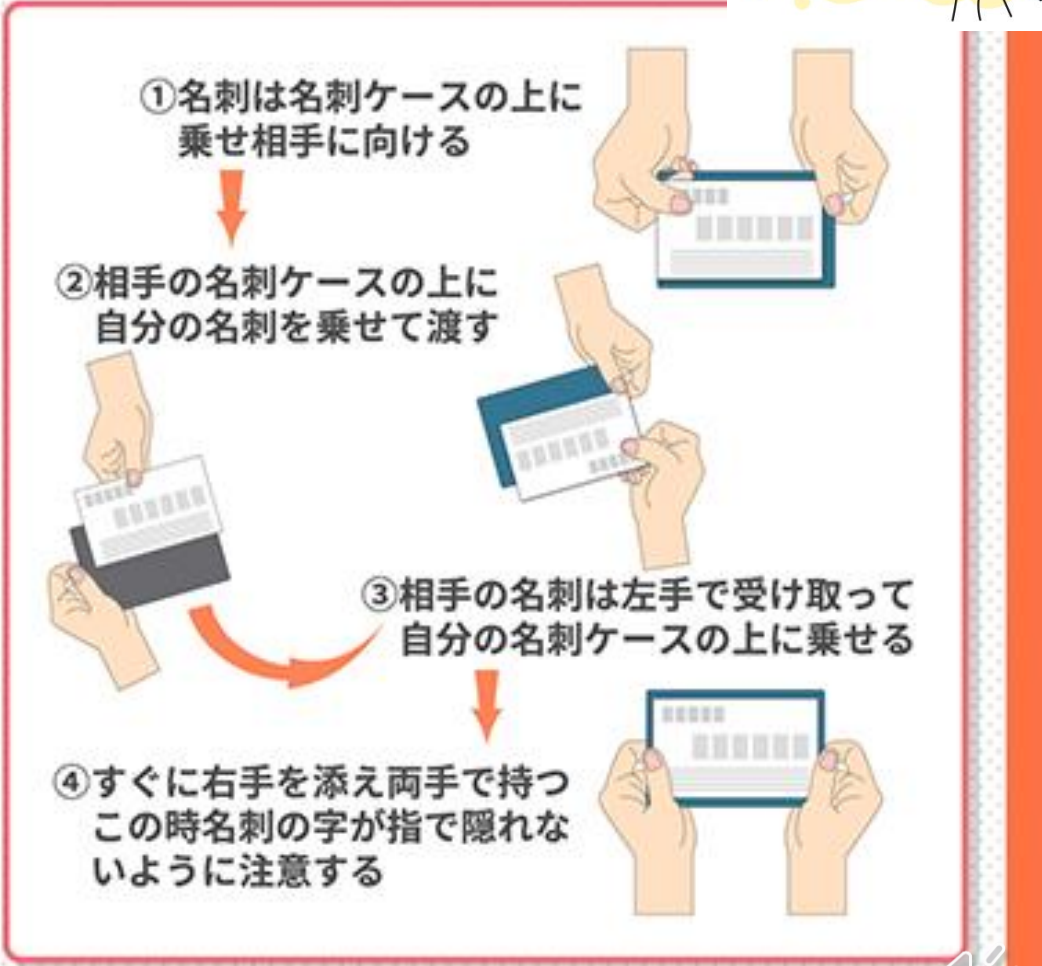


〇〇商事営業部の▲▲です
よろしくお願いいたします

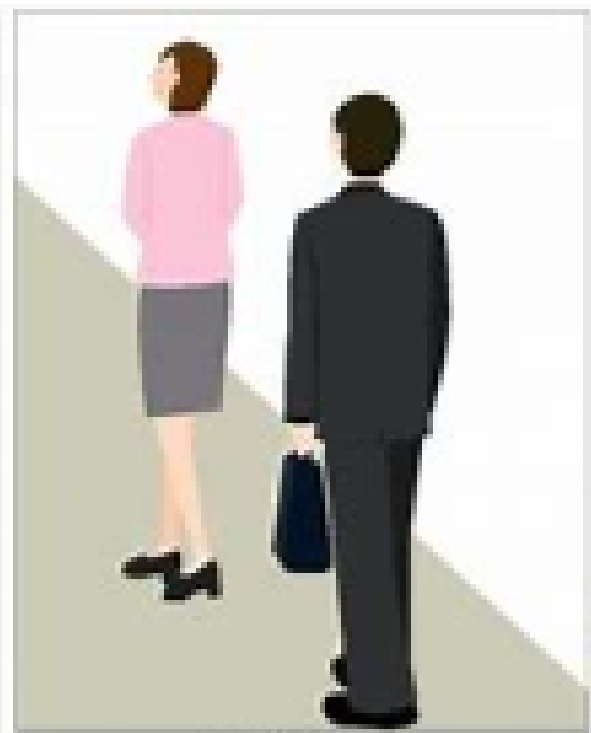
会釈をしながら

脇をしめる

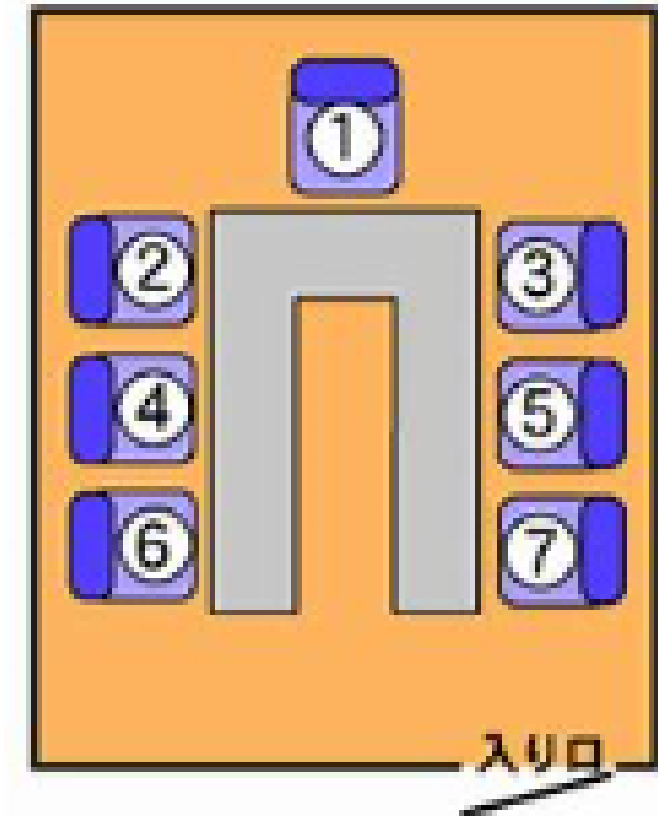
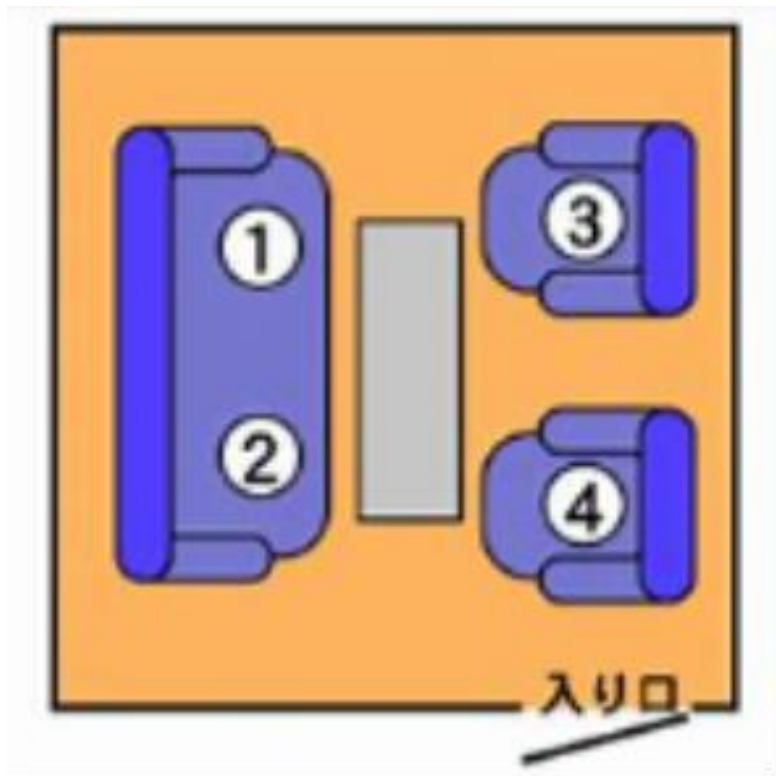
名刺は胸の高さで
相手より少し下げる



案内



応接室の席順



お茶出し



木目は横向きです



<http://irodoriworld.com/>

<http://irodoriworld.com/>



絵柄が手前です



LTD.

返信の書き方

50

中山隆司 様

兵庫県西宮市

御住所 東京都千代田区丸の内一丁目
御芳名 後藤裕美

ご結婚おめでとうございます
喜んで出席させていただきます

御出席

御欠席

余白には結婚のお祝いとお招きいただいたお礼の言葉を添える。宛名が親の場合は「ご両親もいかにお慶びかと思ひます」など親にあてたメッセージを記す。

「芳」の字を消し忘れる人が多いのでよく注意して

出席の文字を○で囲み、不要な文字は二重線でいねいに消す

御出席

ご結婚おめでとうございます
喜んで出席させていただきます

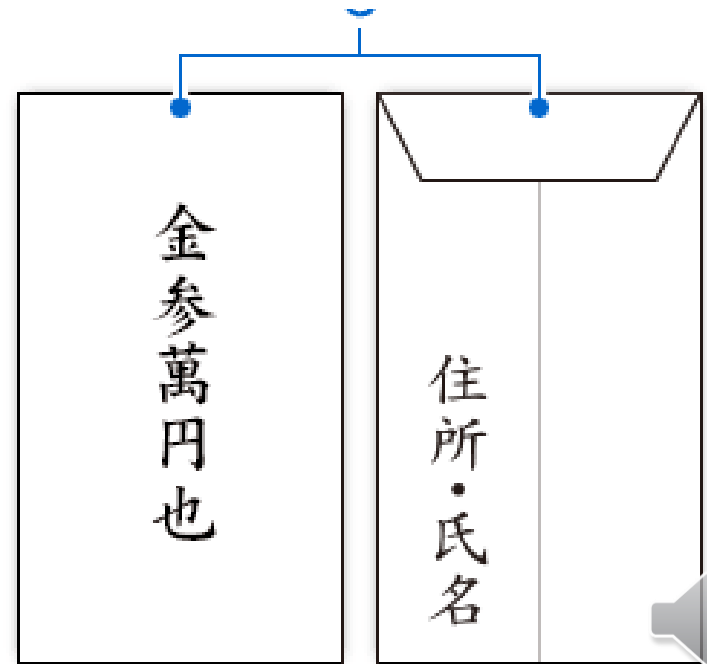
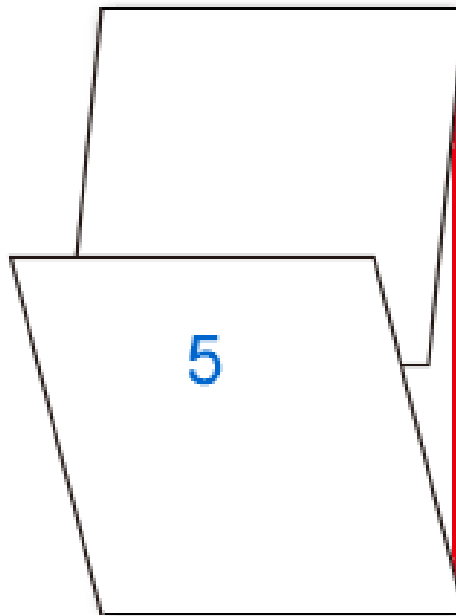
余白には結婚のお祝いとお招きいただいたお礼の言葉を添える。宛名が親の場合は「ご両親もいかにお慶びかと思ひます」など親にあてたメッセージを記す。

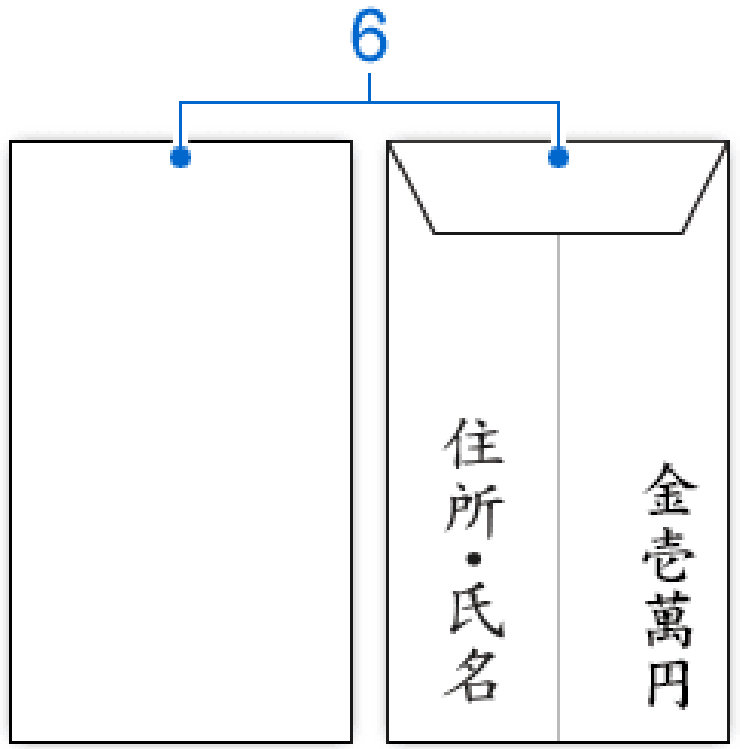
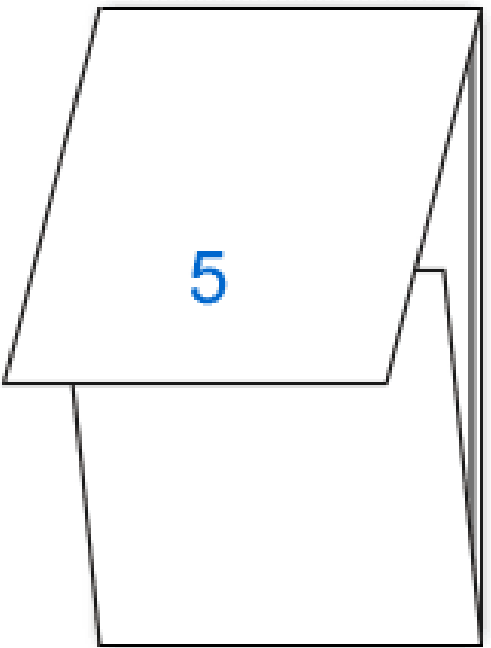
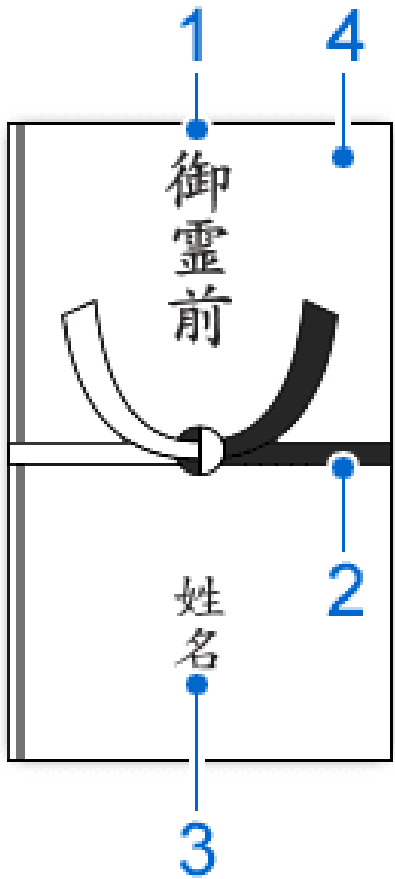


《結び切り》



《あわじ結び》





1. 社会人としての心構え

② 仕事の進め方



困った新人ランキング

1. 挨拶がきちんとできない
2. メモを取らず、同じ事を何度も聞く
3. 敬語が使えない
4. 雑用を率先してやろうとしない
5. ハウレンソウができない
6. 同じ間違いを繰り返す
7. 返事ができない
8. 自分のミスを謝らない
9. 「指示待ち」で自分から積極的に動こうとしない
10. プライドが高く、知ったかぶり



仕事における失敗の90%は、
知識や経験が足りないのではなく、
そこに人間関係が築けないことが
原因である

アルフレッド・アドラー



指示の受け方

- ①呼ばれたら、明るく「はい」と返事をする
- ②メモを取りながら聞く
- ③説明が一通り終わるまで聞く
- ④わからないことは必ず質問する
- ⑤すぐに実行できない時は指示を仰ぐ
- ⑥指示内容を整理し、復唱する



6W3Hで！

What	何を	要件
Why	なぜ	根拠
When	いつまでに	時期
Who	誰が	実施者
Where	どこで	場所
Which	どれから先に	優先順位
How to	どのように	方法
How many	どこまで、どのくらい	範囲、程度
How much	予算は	コスト



ほう・れん・そう

「

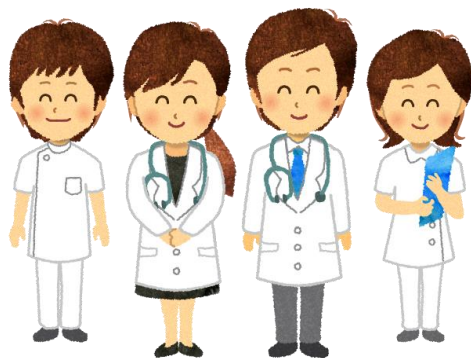
」

」

報告

連絡

相談



報告



自分が与えられた仕事の結果や
進捗状況を伝える事

連絡



仕事上の事柄について、事実や
簡単な情報等を関係者へ伝える事

相談



自分がある事柄について、どうしよ
うか迷った時に、上司や先輩・同僚
からアドバイスやヒントをもらう事



報告

過去

実績報告

連絡

現在

現状連絡

相談

未来

対策相談



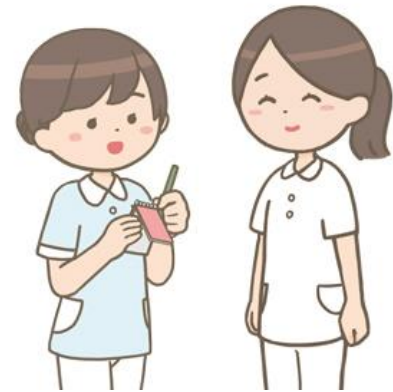
報告の仕方

- ①報告は命令実行の一部であり、義務である
- ②こまめに、迅速に、タイミングを考えて
- ③指示命令を出した上司本人にする
- ④結論をまず先に述べる
- ⑤説明は要領よく簡潔に
報告前に内容のポイントをメモしておく
- ⑥事実にもとづいた報告をし、意見や推論は別に
- ⑦必要に応じ、文書による報告もあわせて行う

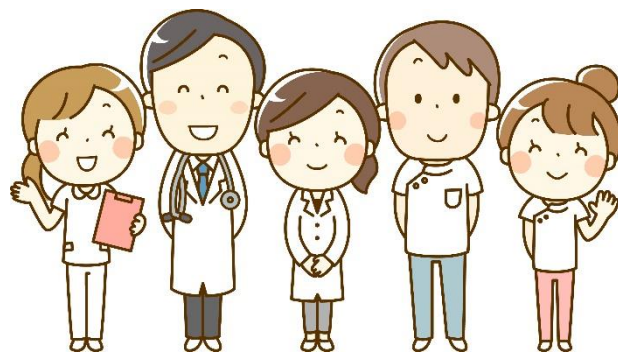


中間報告が必要な時

- ① 仕事が長期にわたる時
- ② 途中でアクシデントやトラブルに巻き込まれた時
- ③ 指示された方法では、どうしても仕事が完成しない時
- ④ 遂行中に情勢が変化した時
- ⑤ 指示者が結果を知りたがっている時



2. 医療人としての心構え



仕事のプロとは？

仕事の質

人間性の質

専門知識
技術能力

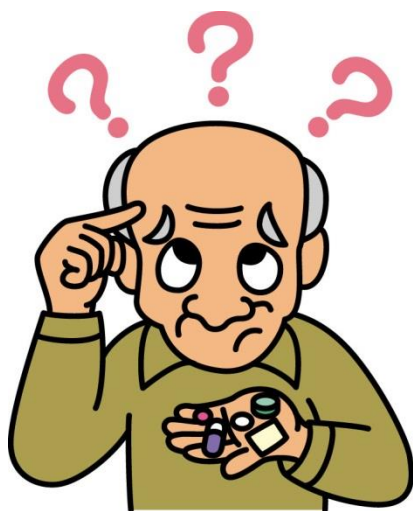
思いやり
コミュニケーション力



医療人としてのバランスが大切

医療者と患者の溝

簡単に飛び越えることのできない深い溝がある

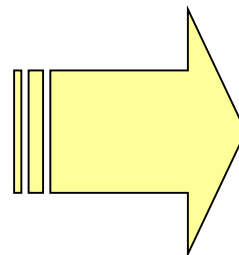


『立場』の違い
『知識』の差
『言語』の壁



??? 実例

キュウセイキ	旧世紀?
イツカセイ	一家性?
シンコウセイ	信仰性?
キシツテキ	気質的?
カンカイ	???
ジョクソウ	???
エムアールアイ	イモ洗い?



急性期
一過性
進行性
器質的
寛解
褥瘡
MRI

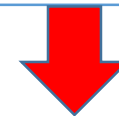
「何かあったらコールしてください」

治療内容と自覚症状の関連性は考えずに、関連性の有無にかかわらず細かく頻繁にコールする患者



過大報告による
重要症状の見過ごし

治療内容と自覚症状の関連性を考え、自分の尺度で関連性があると判断した時だけコールする患者



過小報告による
重要症状の見過ごし

A patient is patient.
患者は辛抱強い

辛抱強い患者は、医療者側から発信させる努力をしない限り、自分から発信はしない



ドアノブ クエスチョン



何でも遠慮なく
おたずね下さいね



何か聞き忘れたことは
ありませんか？



ハインリッヒの法則 と ヒヤリ・ハット体験



事故は突然起こるのではなく、多くのインシデントの中から生まれる！



ベテランAさん



新人Bさん



100回に1回エラーする

100回に1回エラーする

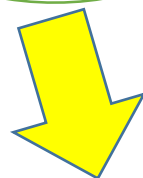
ダブルチェック！

$$1/100 \times 1/100 = 1/10000$$





これは大丈夫かな？
こんな感じでやっていて
いいんだろうか？

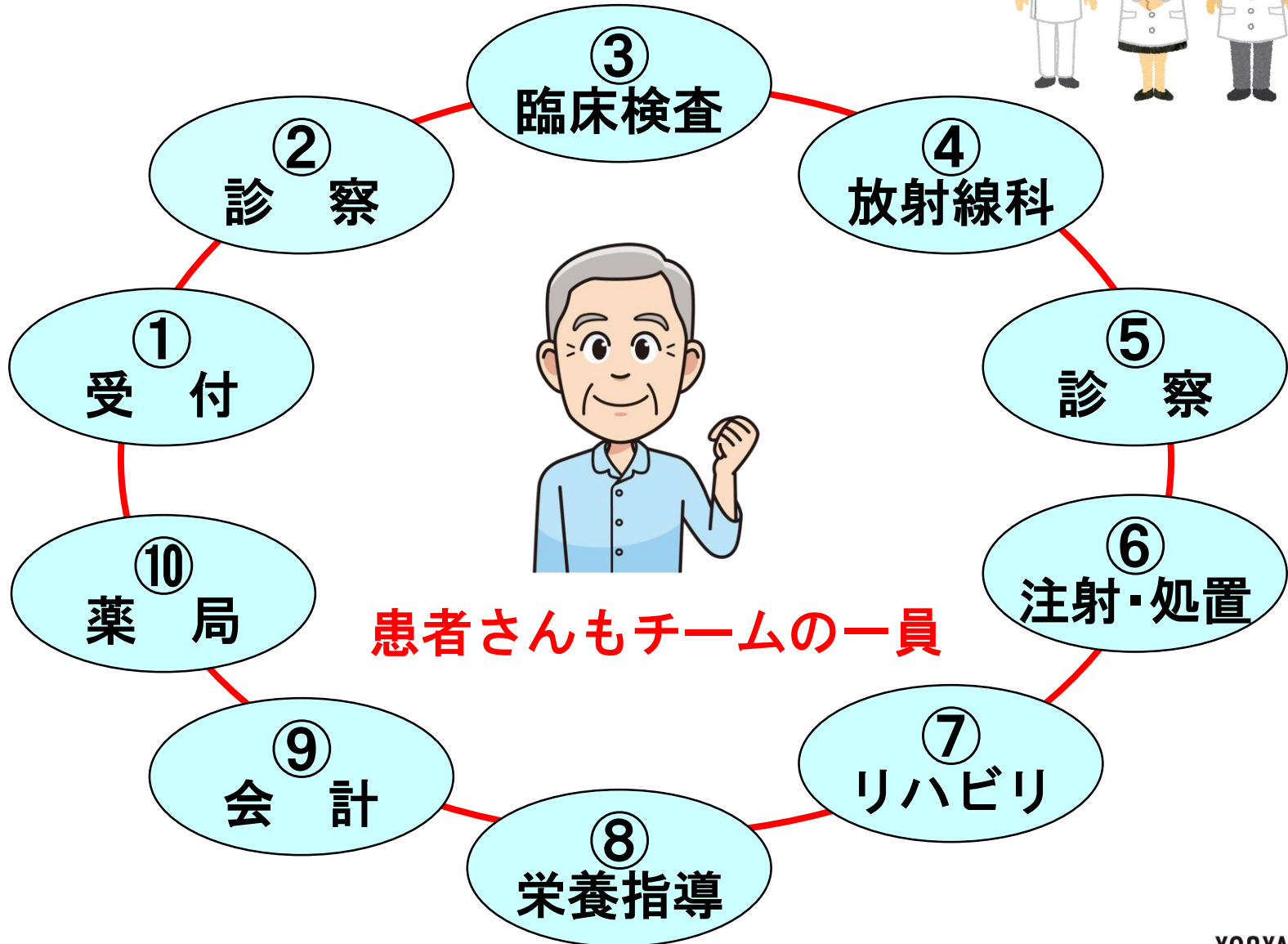


大丈夫だろう。
まさか！
私の担当じゃないし。
嫌われたくないし。

医療事故



医療サービスとはチームの共同作業



「なぜ医療に接遇が必要なのか？」



こんな風に思っていないませんか？



接遇なんて、
ホテルじゃあるまいし、
医療機関には必要ないんじゃないの？



敬語なんていらないんじゃない？！
丁寧すぎると、かえって患者さんとの間に
距離感ができてしまうのでは？



発熱の患者さんが、初めてのクリニックを受診しました

患者さん	受付スタッフ
こんにちは	こんにちは
あの.. 初めてなんですが	保険証お願いします
はい	あ、問診票も書いてください
はあ	
あの、問診票書けたんですが...	あ、はい。ではお待ちください
...	



もしもあなたが患者さんの立場なら、どんな気持ちになりましたか？

患者さんの状態は？

家族

完治

お金

仕事

患

心

心

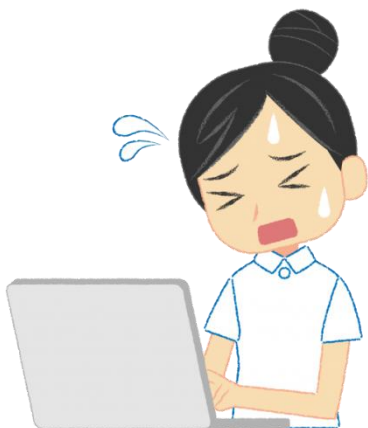


なぜできないの？



忙

心を亡くす



Hospitality



Service



できてないことを
知らない

できてないことを
知っている

意識すれば
できる

意識しなくても
できる

習慣は第二の天性なり



3. 接遇の基本



第一印象

初めて会った人に、「感じがいいな」「話しかけてみたいな」と感じることはありませんか？

患者さんは感情が不安定なこともあり、言葉よりも見えない信号を敏感にキャッチします。

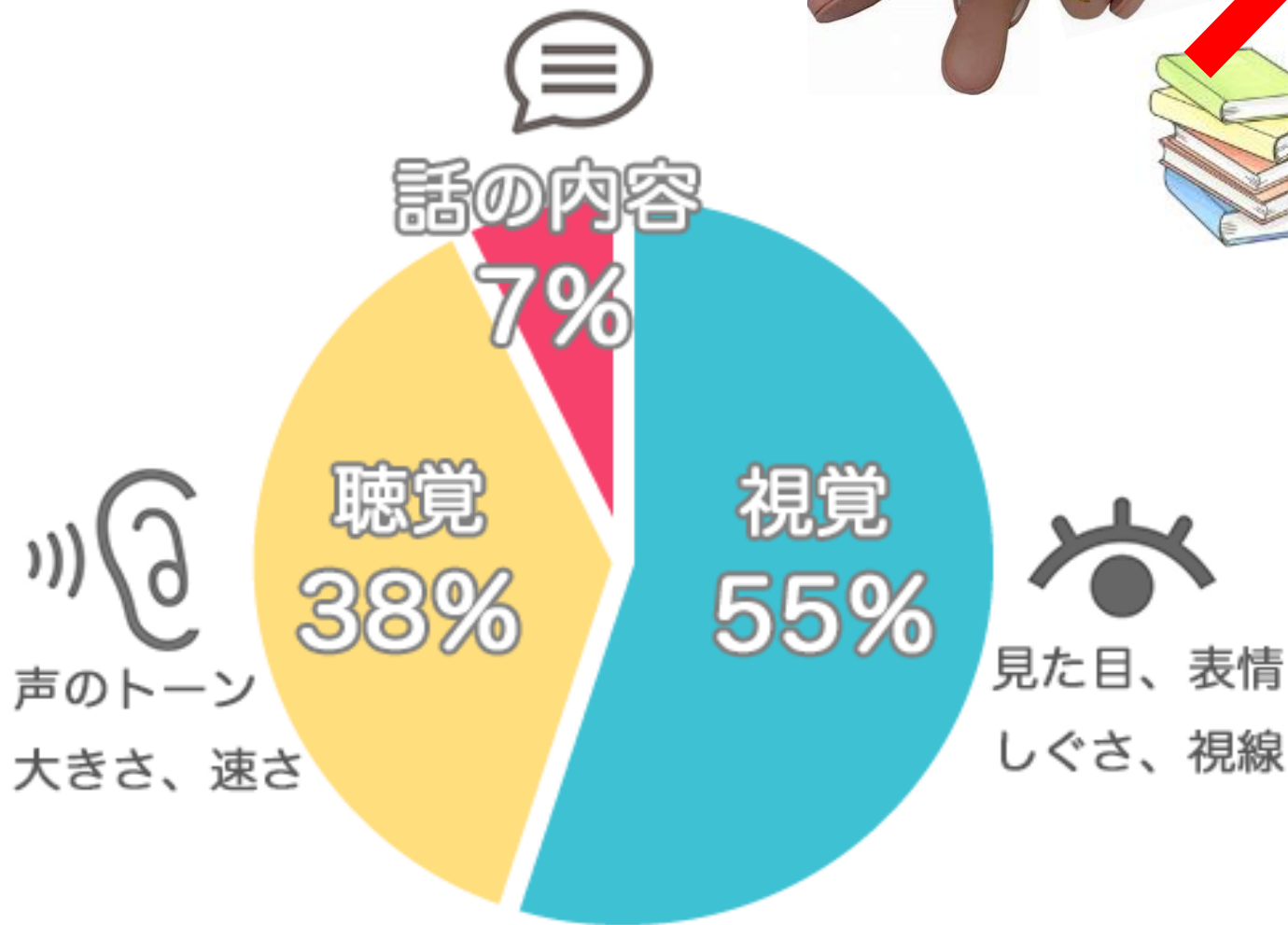
＊笑顔で接すると患者さんの笑顔が返ってきます。

＊適切な身だしなみは信頼につながります。

「相談してみようかな？」と思っていただけの一歩に！



メラビアンの法則



接遇5原則

- ◆ 挨拶
- ◆ 態度
- ◆ 表情
- ◆ 身だしなみ
- ◆ 言葉づかい



挨拶



おはようございます〜



ちゃんと相手に
伝わりましたか？



あ 明るく

い いつでも・どこでも・誰にでも

さ 先に・さわやかに

つ 続けて・常に工夫を

〇〇さん、おはようございます。今日は寒いですね。

雨が強くなってきましたので、お気をつけてお帰りください。



態度

ポー



どんな印象ですか？

キーッ！



ペチヤクチャ



ヒソヒソ



患者さまが信頼感を抱く動作のポイント！

- ①手で示すときや物をお渡しするときは、手のひらを上に向けて指先を揃える。
- ②ひとつひとつの動作に区切りをつける。
- ③受け身にならない。
- ④立つときは両足をそろえて立つ。
- ⑤患者さまと視線を合わせる。



表情

笑顔



治療の第一歩

お金のいららないプチ整形

微笑めば友達ができる。しか
めっ面をすればしわができる

与えても減らず、与えられた
者は豊かになる

楽しいから笑うのではない
笑うから楽しいのだ

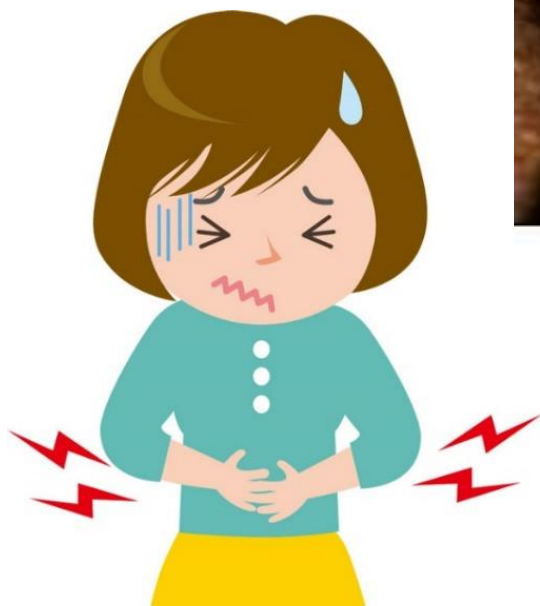
笑う門には福来る



笑顔は万能じゃない！
でも効果は絶大！



満面の笑み



印象はいかがですか？

冷たい
不愛想
事務的

温かい
親しみ
安心



0%

20%

40%

60%

80%

100%

120%



マスクをつけると、どう見えてる？



0%

20%

40%

60%

80%

100%

120%



【マスク着用】 コミュニケーション上のデメリット

1. 感情が伝わりにくい
2. 声が伝わりにくい
3. 口の動きが見えない
4. 聞き間違いが起こりやすい
5. 会話を途中であきらめてしまう



インシデントにつながる!!



マスク着用時の話し方のポイント！

普段よりも大きな声で、ゆっくり、はっきりと

センテンスを区切って、うなづきながら

マスクの下も笑顔で、目や眉の角度で表情を伝える

アイコンタクトを意識する

ジェスチャーを取り入れる

視覚的に分かりやすい筆談も視野に



アイコンタクト



目線

目の高さ
相手よりもやや低い目線で

× 見下ろす
上目づかい

視線

- 目の方向や強さ**
- ① 笑顔で「こんにちは」
 - ② 軽くお辞儀
 - ③ もう一度目を見てほほ笑む

× そらす
にらむ



気持ちを伝えよう！

- ①本当にありがとうございます
- ②この度は申し訳ございませんでした
- ③それは大変でしたね
- ④お大事になさってください

トレーニング

1. 気持ちを声に乗せて伝えてみよう！

2. 気持ちを目だけで伝えてみよう！



ちゃんと伝わりましたか？



身だしなみ

香料の強い化粧品、
香水などは使わない

口臭・たばこの
臭いに注意

爪の長さ、汚れに注意

ボタンはきちんと
と留める

スリッパやサン
ダルは履かない

清潔感のある髪型

装身具や腕時計
に注意

名札を付け、ポケットには
不必要なものは入れない

清潔な白衣



清潔であること

患者さまが求めているのは清潔感です。
ユニホームの袖口や襟元が汚れていませんか？

職場に調和していること

医療という場に調和しているか、全体を見て調和がとれているか

機能的であること

患者さまに変化が起きたときに迅速な対応ができますか？



医療接遇は、感染対策・医療安全に直結！

患者さんを守るために
職員自身の身を守るためにも



言葉づかい

- ① 専門用語や、外来語、間違いやすい言葉は使わない
- ② 流行語やなれなれしい言葉・態度は慎む
- ③ 方言も大切です。その方が慣れ親しんだ言葉は大切に
(ただし敬語の精神「相手を敬う気持ち」を身に着けた上でよりよいコミュニケーションのために使う)
- ④ お年寄りを呼ぶ時は、おじいちゃん、おばあちゃん
ではなく名字で
- ⑤ 自尊心を傷つけるようなことは言わない
- ⑥ 基本用語やクッション用語はかかさない



敬語の種類

尊敬語・相手の動作、状態、持ち物、付属品など
直接敬う言葉
「れる、られる」「お～なる」

主語は
相手

謙譲語・自分がへりくだることによって相手を
敬う言葉
「～させていただく」「お～する」

主語は
自分

丁寧語・言葉使いを丁寧にするによって相手に
敬意を表す言葉
「です」「ます」

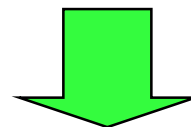


	尊敬語	謙讓語	丁寧語
人	あなた(様)・あのかた どちら(様)・〇〇様	わたくし(ども)	あちら・こちら どちら・～でございます
物	お名前・お電話・お車 おところ・ご住所 御社・ご芳名・おとし	粗品・寸志 拙宅・弊社 私どもの〇〇	お茶 お元気 ご飯
(～を)する	なさる・される	致す	します
(～が)いる	いらっしゃる	おる	います
(～と)言う	①	申す	言います
(～を)聞く	お聞きになる	伺う	聞きます
(～を)見る	②	③	見ます
(～に)行く	いらっしゃる	参る・伺う	行きます
(～へ)来る	お越しになる	参る・伺う	来ます
(～を)待つ	お待ちになる	お待ちする	待ちます
(～を)食べる	召し上がる	いただく	食べます
(～を)知る	ご存知になる	存ずる	知っています
(～と)会う	お会いになる	お目にかかる	会います

クッション言葉

- ・申し訳ございませんが
- ・恐れ入りますが
- ・お手数をおかけしますが
- ・失礼ですが
- ・念のため
- ・あいにく
- ・よろしければ

命令形・否定形



依頼形

ここでタバコを吸ってはいけませんよ！



恐れ入りますが、院内での喫煙はご遠慮いただけますか？



敬語



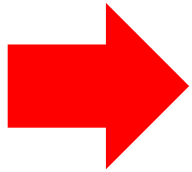
(患者さまに対して)

院長先生はすぐにいらっしゃいます
ので、お待ちしてください。



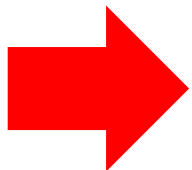
好感のもてる言葉に！

前に説明しましたよね？！



分かりにくかったですね。
もう一度説明させていただきますね。

お変わりありませんね！



お変わりありませんか？



電話応対

ポイント

- ① 自分が組織を代表する気持ちで
- ② 顔は見えなくても笑顔で
- ③ 聞き取りやすい話し方で



1.迅速に

- ①受話器を手にして待つ時間は、とても長く感じられる。
 - ②長距離のときは、秒単位で金額が高くなる。
- ・ベルがなったらすぐに出る→呼び出しコールは3度までに
 - ・先方を待たせないのが第一歩→メモとペンは必ず電話機のそばに

2.正確に

- ①語尾をはっきりと
- ②正しい発音で
- ③聞き取れる声で
- ④早口でまくしたてない
- ⑤順序良く話す



「〇〇様でいらっしゃいますね」
「〇〇日〇時に変更ですね」

- ・ 相手を確認する
- ・ 用件を正確に聞く 5W1Hでメモ復唱する



3.親切・ていねいに

※電話対応は声だけが頼り

- 言葉の調子に気をつけ、表情をのせて
×事務的 ×冷たい ×機械的
- 第一声が病院の印象を作る。
×無言で ×しゃべりながら ×笑いながら

①相手より先に医療機関名を名乗る

AM10:30まで 「おはようございます。〇〇病院でございます。」

AM10:30以降 「はい、〇〇病院でございます。」

②終わりの挨拶

「お大事に。」

「ありがとうございました。」

「失礼致します。」

③相手が切るのを待って、静かに受話器をおく。



4. 接遇実践編



キャッチボールできてる？



客

スタッフ

山田さんに電話を回してもらいたんだけど

山田は外出してますが・・・

何時頃に戻ってこられるのかな？

昼頃に戻ってくると思いますが・・・

じゃあ、戻られたら、連絡をくれるように伝えてください。

かしこまりました。

一応、電話番号を言っておくね。

お願いします。





あとどれくらい
待たればいいん？

すみません、すぐにわかりません

その言い方は何だ！



©DESIGNALIKIE

大変申し訳ございません。
わかりかねます。

バカにしとるんか！！



©DESIGNALIKIE

イライラ7



- イライラ① 待ち時間が長い
- イライラ② スタッフの対応が悪い
- イライラ③ 検査の意味がわからない
- イライラ④ あれだけ待って、診察があっさり
- イライラ⑤ 丁寧な説明、でもよくわからない
- イライラ⑥ 会計が遅い、明細もわからない
- イライラ⑦ このイライラをスタッフがわかってくれない

患者さんからのクレームについて

「こじれ」発生までのプロセスで、コミュニケーションのズレはありませんでしたか？

怒りの原因は、1つ前にある



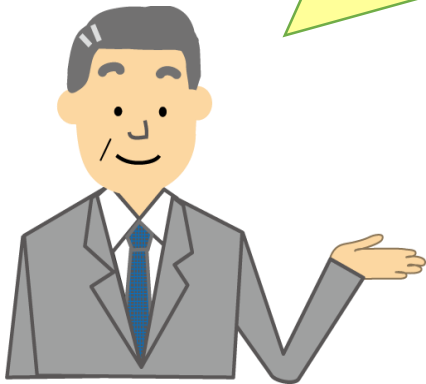
この場面どう思う？あなたなら？



1

AM10:00 医師会へ外出中の院長先生に、取引業者から電話がかかってきました

院長先生はいらっしゃいますか？



今、院長先生は、医師会の方へ外出されてますので、おかけ直してください。



そちらの病院は、夜何時までですか？



あ、そうですか・・・

じゃ、いいです..



6時までです。



3

パソコン作業をしていたスタッフは、
座ったままで手をとめることなく対応しました。

すみません。
もう50分も待っているんですけど、まだ？



順番にお呼びしていますので
お待ちください



待ち時間が長い時には

□患者さまに質問される前にお伝えする	「本日は大変混んでおりまして、今現在の待ち時間は40分程ですがよろしいですか」
□あいまいな待ち時間の表現は避ける	「けっこう待ちますよ」や「待ち時間がありますが・・・」
□具体的な数字で伝える	患者さまはどのくらい待つのか具体的にわからないからいらだつのです。〇分、〇人と数字で伝えていくことが親切です。 トラブルは患者さまが15分くらいと思っていたのに45分、1時間と待たされたときに起こります。初めから1時間待つことがわかっていれば、待つ覚悟をします。
□自院の混み具合を知っておく	混み具合を曜日や時間で普段から調査しておきましょう。
□何度も尋ねる人には頻りに声をかける	待ち時間があることは納得していても不安になるものです。多少の待ち時間は仕方がないとしても、患者さまの精神的な待ち時間を短くする工夫が大切です



待ち時間が長い時には

<p>□待っている様子を常に観察する</p>	<p>不安そうな顔の人、時計を何度も見る人、貧乏ゆすりなど落ち着きがない人、不機嫌そうな顔の人をみつけましょう。</p>
<p>□待ちくたびれた人にも声をかける</p>	<p>「長時間お待たせして申し訳ありません」と“あなたが待ちくたびれていることを私は知っています”という気持ちで声をかけましょう。実際の待ち時間が短くなるわけではありませんが、待っていることを知っていると感じられれば、精神的に楽になります。</p>
<p>□順番がきたときは心から「お待たせいたしました」</p>	<p>待ってくださってありがとう、貴重な時間を使わせてしまっただけで申し訳ないとすべてのスタッフが感謝と謝罪の気持ちを忘れないようにしましょう。常套句のように淡々ということだけはやめてください。共感することが重要です。</p>

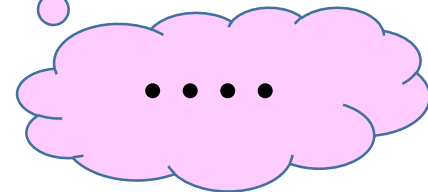


お食事ですよ！

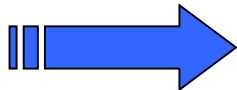
そんなこと言っ
てはいけません！
頑張って食べないと退
院できませんよ。



食べたくない！



励まし



非難

説教

押しつけ

苦情を聴く 3原則

相手の話に耳を傾ける

- ・ ・ ・ 逃げないで、言い訳しないで、最後まで聴く

相手の状況を判断する

- ・ ・ ・ 相手の置かれている状況について情報を集める

相手はどうしてほしいのか探る

- ・ ・ ・ 相手の立場に立って考える



患者さんの満足度は対応処理そのものよりも、最初の話の聴き方で決まる



**患者さんに好感をもたれたら、
暴れ方が小さくなる
患者さんに嫌われたら、
暴れ方が大きくなる**



クレームはなかなかゼロにはならない

予防の視点



対処の視点

おもてなしの心
の意識の向上

初期消火の
心構えと対処
法の意識向上





いつも親身になって適切にケアしてくれていた。



いつも横柄な態度で、患者の話もあまり聴いてくれない。

たまたまある日、点滴の針を入れるのを失敗した。
患者さんの気持ちはどう動くでしょうか？

私達の言動が、小さな不満を抱いた患者さんを
モンスター化させていないでしょうか？



MUST



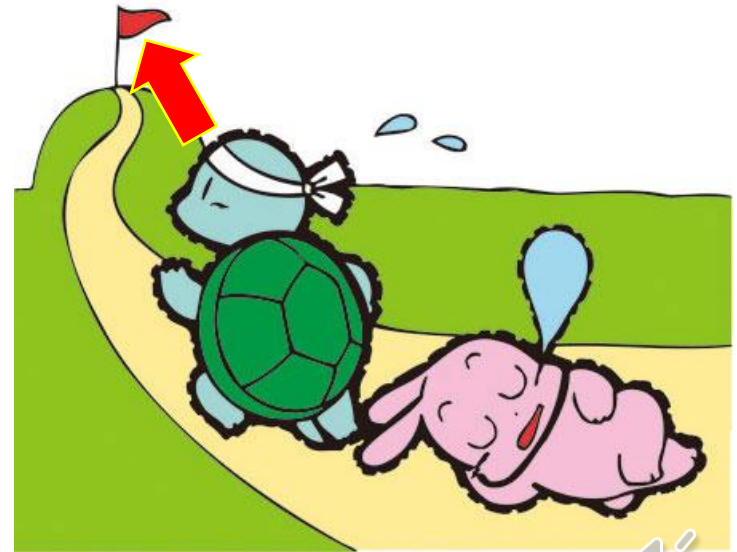
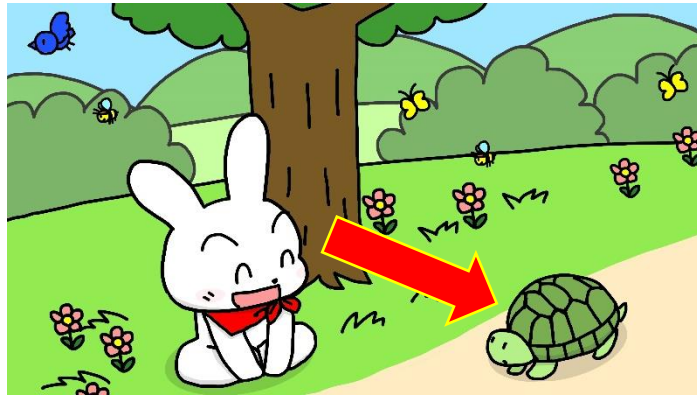
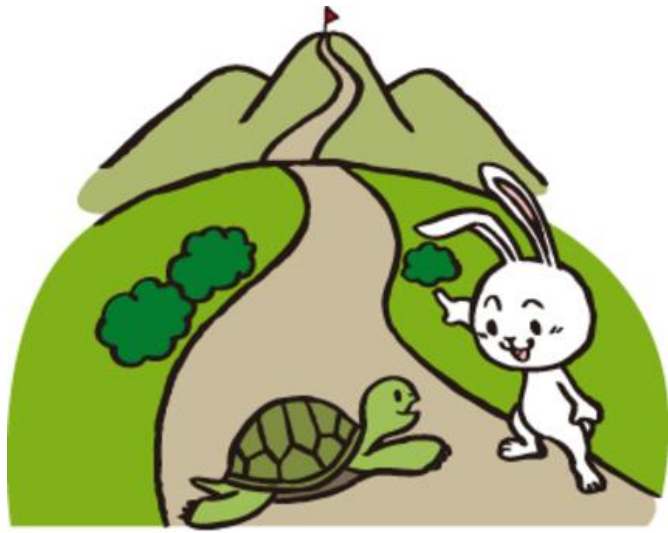
WANT



マニュアル

マインド





他者への最強の武器
「感謝の言葉とスマイル」

一期一会



ご清聴ありがとうございました
お疲れ様でした

よんやくは、人々の暮らしと健康を
「守る」「支える」「届ける」ことを
喜びとする会社を目指します



株式会社よんやく

まっすぐに、着実に。日々の積み重ねが生み出す、地域の幸せ。