



## 接遇研修会を終えて

副看護局長 横田 優子

昨年 12 月 14 日と 12 月 19 日の二日間にわたり、(株)セミナー東北チーフ専任講師の鎌田昌子氏を招いて看護局対象に接遇研修会を開催しました。鎌田氏は当院の興和ティムスの太田氏からの紹介で接遇診断を 2 度ほどお願いした縁で、このたび病棟・外来部門での診断に基づいた指導をお願いすることができました。2 回で 133 名が参加し、限られた時間でしたが、各セクション 10 名程度のスタッフが直接指導を受ける事ができました。

内容は基本的な事で、まず挨拶をする、それも笑顔での挨拶。目線を合わせる事、お話をするときの体は相手に向くこと、気軽に聞ける雰囲気作りに務めること、そしてクッション言葉を使いましょう、など接遇の基本を優しく丁寧に指導していただきました。

接遇のスキルは、看護に共通していると思って講義を聴きました。私たちは患者様と向き合った時、全くの初対面の方とコミュニケーションをとらなければなりません。挨拶から始まり、良い人間関係を築き、話しやすい雰囲気作りに努める。具合が悪くないか相手を観察しつつ、困っていることはないか、何か聞きたいことがあるのか、何をしてほしいのか、など気配りを忘れてはなりません。最初からケンカ腰で向き合う人はいないと思いますが、言葉の使い方によっては、命令されたと思われトラブルになりかねないのです。患者様を「一人の人間として」お迎えし、「緊張や不安を解きほぐす」笑顔と言葉で対応し、「苦痛が少しでもやわらぐように」配慮し、「何か困っている時にはこちらから」声がけをして、「気持ちよく(安心して)お帰りになれるように」心くばりをする。これが接遇者の人間性を感じさせる対応になるということを指導して頂きました。

業務に追われる忙しい毎日かもしれませんが、患者様・ご家族は何か不安を持って来院されると思います。笑顔で、声を掛けてみましょう。私も、田舎から上京し東京の某大学病院付属の看護学校に入学後、一年生の基礎実習で初対面の患者様とコミュニケーションを取ることができず、ろくに挨拶もできず泣いて学校に戻った記憶があります。今は、ちゃんと患者様とお話ができているか心配ですが、鎌田氏の指導を活かすように患者様と接しています。



(株)セミナー東北  
チーフ専任講師 鎌田 昌子 氏



大きな声を出すための発声練習



向かい合って、挨拶とおじぎの練習



## 「第1回コストを学ぶ会(仮)」開催!

業務課 施設管理係 竹内 雅紀

平成28年12月20日に開催した「第1回コストを学ぶ会(仮)」を紹介します。

当院ではこれまで、LCO(ローコストオペレーション)活動という名称でコストの適正化を図ってきました。最近はその活動が広がってきたと実感しており、この会はその流れを『続けて・広めて・強めていく』ことを目的に実施しました。

初回である今回は、病院に係るコストとはどのようなものか、イロハの「イ」の部分に触れる機会として、「コストとは何なのか?」を主題として企画を行いました。コスト意識とは業務を行うための土台であり、意識を周囲と共有し初めて意味を持つ、と伝えなかった次第です。それを様々な職種が存在する院内に伝え、共有出来る言葉を選ぶことは非常に難しく、今も「伝えたいことがどれだけ伝えられたのか」という反省は尽きません。

現在は第2回を実施する準備中ですが、これからも皆さんと一緒に学び、内容を発展させられる会に出来ればと考えております。



挨拶をする接待事務局長



お知らせ

## イベント開催案内



市民健やかゼミナール『すこゼミ』が開催されます。

1月25日(水) 16時~17時

本館1階外来待合室にて 参加申込みは不要です。



『バランスよく食べていますか?』

栄養科 栄養士 森 有希

どなたでも無料で参加できますので、  
お気軽にお越しください!



外来担当医表

随時更新しておりますので、下記のURLからのご確認をお願いします。

<http://www.hp-chuou-towada.towada.aomori.jp/03sinryo/03gairaiDoctorList.html>