

## 卒 2 ・ 3 接遇研修を実施しました

今回は卒後 2 ～ 3 年目の職員を対象に 11 月 5 日に接遇研修を行いました。講師は外来の千葉師長にお願いしました。卒後 3 年目の看護師は、前年度にも 1 度研修を受けていますので接遇の修は今回で 2 回目になります。

今回は、「サービスと接遇」というテーマでの講義でした。接遇とは患者様に対するおもてなし、医療サービスの要です。挨拶・言葉づかい・心づかい・表情・しぐさ・態度など患者様に与える影響は大きいものです。実際に体験したことを、事例をまじえながら学ぶことができました。



真剣に講義を聞く参加者

講義を終えての受講生の感想を紹介します。

- ・ 講義を聴いて、自分の接遇を振り返ることができました
- ・ あらためてサービス業だと実感しました
- ・ 認知症患者さんに「ちょっと待って」でなく、話しをよく聞こうと思いました
- ・ 患者家族の対応で、コミュニケーションのとりづらい人に対する対応の方法を聞いてよかった
- ・ 笑顔にも沢山あり、仕事中の自分の顔がどんな顔か振り返る事ができてよかった。
- ・ ドアノブ効果をためてみたい（退室時の仕草 他にご用はありませんかと言かけることで相手を大切にできる心が伝わり、安心と信頼につながる）



講義のあとは 実習も

- ・ 接遇の 5 つのポイントを、病棟でも気をつけながら使っていきたいと思います
- ・ その日のモチベーションによって、顔に出るので気をつけていきたい
- ・ 接遇はむずかしいと思っていたが、今日の講義で自信ができました
- ・ 自分の日頃の接遇を振り返ることができた。知識、技術面で今後にかしていきたい
- ・ 認知症患者さんの対応に笑顔で接していきたい

このように、日頃受講生が対応に困ったことや問題が起きた時の対応など学びになったようです。