

## 接遇と電話対応の極意：プロフェッショナルなサービスの提供

～患者対応はどのようにして学びましたか？～

◎村山 舞<sup>1)</sup>  
磐田市立総合病院<sup>1)</sup>

## 【はじめに】

医療現場における接遇では、患者やその家族に対する丁寧で配慮ある対応が求められる。また、患者やその家族だけでなく、施設内で働く他部門のスタッフや同部門のスタッフに対しても同様の対応が求められる。こちらが丁寧な対応を心掛けたとしても、丁寧さに欠けると感じる人もおり、それぞれの考え方の相違により、完全な正解がないといった難しい課題もある。新人育成の場において接遇に関するマニュアルを作成している施設は少なく、一般的に先輩がやり方や手法を教える場合がほとんどで、あとは自己流になっていることが考えられる。今回、当院での接遇に関する研修会やマニュアル作成等、取り組みの一部を紹介する。

## 【取り組み】

- ・ 病院  
入職時オリエンテーションでの接遇に関する講習、研修委員会主催の接遇研修
- ・ 薬剤部医療技術部教育委員会  
クリニカルラダー導入による段階別研修や共通研修でのノンテクニカルスキル研修
- ・ 臨床検査技術科  
EC・CS活動の一環として「検査科思いやりルール」、接遇マニュアルの作成、患者対応ロールプレイ実施  
ISO15189 取得により記録類の整備

## 【まとめ】

能力には個人差があり、得手不得手がある。ノンテクニカルスキルを習得することによりテクニカルスキルを補える利点もある。要求度の高い接遇マニュアルを作成するのではなく、まずは誰もが受け入れやすい基本的なマニュアルの作成が効果的であると考えている。

医療現場における「接遇」とは、利用者の満足度を上げることはもちろん、医療者自身にとっても楽しく心地よい職場環境にすることであると考えている。