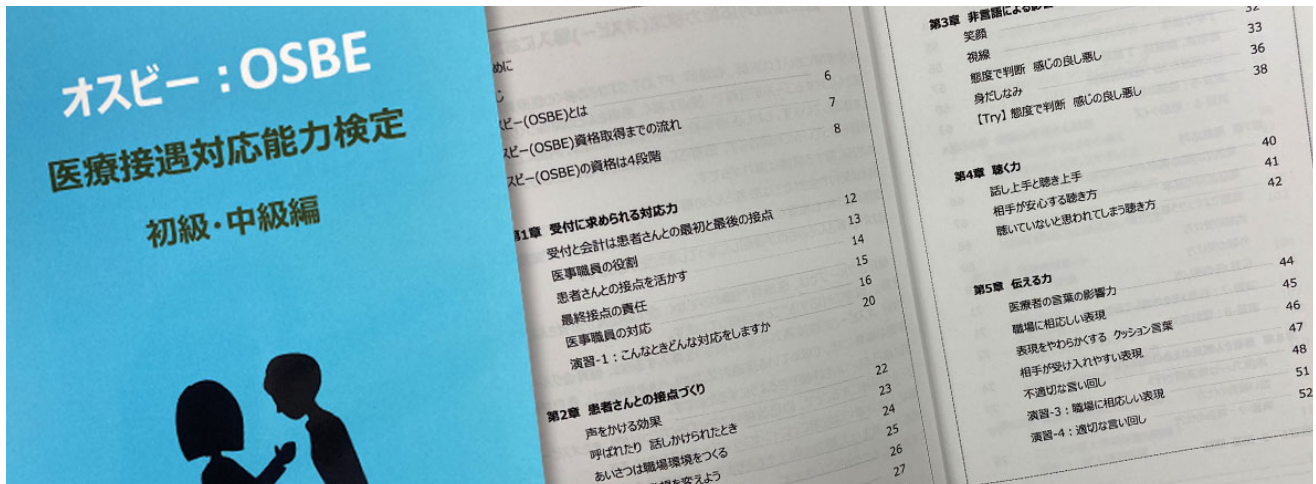


事務部門接遇研修、医療接遇対応能力検定(オスビー)を導入しました

医療法人社団 健育会 理事長 竹川 節男



健育会グループでは、昨年より「愛情を持って親身な対応」をキャッチフレーズに、患者さんへの対応を心がけています。医療職は、患者さんに親身に対応することで、患者さんが気持ちよく穏やかになり、様々なホルモンや自律神経のバランスが整えられて、免疫力もアップし、病気の回復にも効果があるとの考えからです。一方、事務職は、受付や会計といった限られた時間での対応となります。事務職の方には、短い時間のなかで愛情を持って親身な対応といっても、なかなか難しい面もあるかと思います。そこで、事務職の職員には、「人間愛」を持ってほしいと思います。誰に対しても優しさをもって温かく接することが、「人間愛」を持つことになり、親身な対応につながります。



また、医療はサービス業であり、100-1はゼロです。患者さんは体調が悪い中、ご家族は不安になりながら病院に来院し、初めに接するのは事務職です。病院から帰る最後の会計の際に接するのも事務職です。医療職が患者さんの望む医療を提供したとしても事務職の対応が良くなければ、病院としての良い評判にはつながりません。事務職員は、サービス業のプロとして、患者さんやご家族と接する第一印象、一瞬に集中することが必要です。そのためには、まず清潔感のある身だしなみとふさわしい言葉遣いが大切です。そして事務職に求められているのは「目配り、気配り、素早い対応」です。同じ愛情を持って親身な対応でも、患者さんと長い時間を共有しともに回復に向かって歩んでいる医療職と短い時間で患者さんに良い印象を与える必要がある事務職では、その対応の考え方が異なるのです。

そこで、この度、事務職の接遇や身だしなみ、患者さんへの対応のテクニックを身につけるため、長年に渡り健育会グループの新入職員や接遇研修の講師をお願いしているピーフォーシーの相方様のご協力のもと、医療者接遇対応能力検定(オスビー)を導入することとなりました。この検定は、医療者として身につけておくべき接遇について初級・中級・上級とレベルアップしながら習得していきます。

テキストと合わせて、学研のe-learningでも講義を配信します。すでに8月より配信を開始しており、健育会グループの事務職員は、全員が受講することができるようになっています。

KMCB04_SP_オスビー導入にあたって

オスビー
医療接遇対応能力検定

0004 / 06:25

KMCB02_SP_音声_オスビー 医療接遇対応能力検定 初級～第1章～

p.12

受付と会計は患者さん満足に大きな影響を与える

最初の接点は病院の第一印象となり
その後の体験に影響を与える

最後の接点は
その日の体験を塗り替える

00:12 / 05:14

KMCB02_SP_音声_オスビー 医療接遇対応能力検定 初級～第2章～

声のつくりかた

p.22

職員から優しい声をかけられるのは、
見守られているようで安心感になる

0009 / 05:12

KMCB02_SP_音声_オスビー 医療接遇対応能力検定 初級～第3章～

感じの長い人がしている態度

p.33

- ・ 誰でも視線を合せてすぐに笑顔になる
- ・ 周囲を良く見て自分から声をかけている
- ・ 話を聴く時に相づちやうなずきがある
- ・ 相手の正面に身体を向けて話す

視線が大に向いていて、話ひがややすい

03:32 / 05:11

健育会グループの事務職のみなさんがこの検定を受講し、接遇や身だしなみについて学ぶことで事務職としての愛情を持って親身な対応ができるようになることを願っています。そして、健育会グループの事務職員は、よく気が利く、気配りができている、という声が患者さんやご家族だけでなく、地域の方や取引先、職員の間からもきこえてくることを期待しています。