

第二回「医療接客対応能力検定」中級資格者向け研修を行いました

医療法人社団 健育会 理事長 竹川 節男



第二回「医療接客対応能力検定」中級資格者向け研修を開催。健育会グループの2024年度合格者11名に向け、表彰式と研修を実施しました。

健育会グループでは、2023年度から「医療接客対応能力検定」（OSBE）を導入しています。OSBEは医療従事者のための接客研修で、オンライン講義と検定試験により初級、中級、上級、最上級とレベルアップしながら、接客や身だしなみ、患者さんやご利用者への対応能力を習得してもらう資格です。

2024年度は、健育会グループの各病院、施設から11名の中級合格者が認定されましたので、2025年5月8日（木）に神田スクエア カンファレンス・ルームにて、表彰式と資格者向け研修を実施しました。

はじめに、株式会社ビーフォーシーの相部博子先生からメッセージをいただきました。



「医療接客対応能力検定」中級資格の取得、おめでとうございます。中級資格の合格は決してゴールではなく、新たなスタート地点です。健育会グループ全体の接客レベル向上に貢献するため、職員の模範となれるよう、さらなる高みを目指してください。皆さんの今後のご活躍を心より期待しております。

その後、本日参加の9名の合格者それぞれに、私から接客マイスターのバッジと認定証の授与を行いました。



竹川病院 佐藤博子さん (医療事務)



熱川温泉病院 鈴木直美さん (MSW・広報)



石巻健育会病院 佐々木瑞希さん (クランク)



石巻健育会病院 小林優佳さん (MSW・広報)



いわき湯本病院 小宮郁恵さん (総務)



いわき湯本病院 貝野さおりさん (医療事務)



花川病院 富居潤一さん (MSW・広報)



湘南慶育病院 中島瑞生さん (医療事務)



石川島記念病院 村田有加さん（医療事務）

以下、2名は欠席のため、後日接遇マイスターのバッジと認定証を授与しました。

竹川病院 横田真理さん（クラーク）

石巻健育会病院 庄司真弓さん（医療事務）

授与の後、私から資格者の皆さんに向けてメッセージを伝えました。



「医療接遇対応能力検定」中級資格の取得おめでとうございます。

病院の受付や会計は、患者さんが最初と最後に接する、いわば病院の顔となる場所です。

初めて病院を訪れる患者さんは、不安を抱きながらやってきます。

受付で初めて受ける接遇が、親切で心温まるものであれば、患者さんは安心して「この病院は信頼できる」と感じてくれるでしょう。

そうして病院へ訪れた患者さんは、医師や看護師たちから様々な医療行為を受け、病院を後にします。医療従事者の対応に満足する患者さんもいれば、そうではない印象を抱く患者さんもいるかもしれません。

そのような時、病院との最後の関わりとなる事務対応で、優しく丁寧な接遇をされると、患者さんは心が満たされ、抱えていたマイナスの感情も打ち消されます。皆さんの接遇には、医療職の至らない部分を補うほどの力があるのです。

病院を去る間際に、親切な接遇を受けると、患者さんご家族も「この病院は素晴らしい」と強く感じてくれるでしょう。

接遇は、一見すると表面的なサービスに思えるかもしれませんが、しかし、その質を高めると、患者さんに多くの幸せホルモンを生み出してもらえます。

皆さんには、初めて病院を訪れる患者さんの不安を取り除き、病院を後にする最後の瞬間に、幸せホルモンが生まれるような接遇をしてほしいと思います。

そして「医療接遇対応能力検定」中級資格者として、そのスキルを存分に発揮し、接遇の手本となる振る舞いで、周囲を指導してってください。

その後、株式会社ビーフォーシーの相部博子先生から、「医療接客対応能力検定」中級者の「接客リーダー」としての役割や、心構えについて理解を深めてもらうための研修を実施しました。



接客者としてさらなる向上を目指すため、それぞれが現在抱えている問題を振り返りながら、ロールプレイ形式で課題に取り組みました。



笑顔の大切さや、正しい立ち居振る舞い、患者さんに共感してもらうための表現方法や高齢者への接し方など、実際に起こりうるケースをシミュレーションしながらディスカッションを行いました。



病院の顔となる重要な役割を担うという自覚を持ち、その能力を周囲に指導することで、接客の更なる向上に貢献していただきたいと思います。