

接遇セミナー 好評だった歯科医院向け開催日



富山会場の参加者と
講師の石割郁子氏

石割郁子氏を迎えての接遇セミナーは七回目を迎え、今年は「接遇で医院の患者満足度を高めよう」医療安全管理と円滑なコミュニケーションをテーマに、五月十八～二十日と三日連続で開催し、三会場合わせて七〇九人が参加しました。また今年は歯科医院向けの開

催日を設定したところ、来年も続けてほしい等の感想が寄せられました。協会の接遇セミナーは、新人職員の研修のみならず、毎年大好評を得ています。(アンケート参照)

外部の評価とリスク管理

冒頭、石割氏は「重大な事故やトラブルは、突然起るものではなく、『整理整頓ができる』『服装が乱れている』『挨拶がきちんとできない』などほんの小さな問題行動からやがて大きな被害をもたらすリスクを秘めている。重大事故

が起こる前に小さなほころびを見逃さず、丁寧に対処していくことが重要である」と述べました。

講演では、安全管理について外部の評価とリスク管理の重要性を説明されました。外部の評価とは、指摘し

がされるリスク管理の部分では、挨拶とお辞儀の徹底、職場での言葉遣いの基本として、丁寧語を心がけ、若者言葉

ながら接遇のポイントとして述べました。しかし、つい難になつたことがあります。たとえば、「枕詞」や「クッション言葉」を使うことによってトラブルを未然に防ぐことができる、と述べました。

●おもしろかった。言われてみればそんなんだと思います。講義が押し付けでなく楽しかったので素直に明日から「やつてみよう、意識しよう」と思いました。こんな楽しい接遇研修は初めてです。接遇が何だか楽しくなりました。(事務・13年・初めて)

●接遇の講演は初めて聞いた。興味深い部分もたくさんありましたが、本音を言えば歯科医院でそこまで徹底した接遇をしなければいけないのか迷う部分もある。しかし今、歯科は大変厳しい状況にあり、サービス業に分類されるということを認識しているので、講演の内容を少しずつでも実践していきたい。(事務・2回め)

●歯科向け講習だったので実践的で、大変わかりやすかった。改めて自ら振り返ることができた。石割先生の講演は久しぶりでしたが、より若々しくなられて憧れました。次回も期待しています。(事務・2回め)

歯科医院向けの内容にしほつて開催



E&E 患者は不満があっても言わないことが多い

- ◎一人の患者の不満のうしろには何百人の不満を持った患者がいる
- ◎日頃の不満がポイントにたまって一杯になったときにクレームになる「平均4～5回嫌な思いをするとクレームになる」
- ◎暴言・暴力増加の背景について
 - ・些細なことが暴言・暴力に発展する。背後には社会に対するストレス、孤独感がある。60代～70代が増加
- ◎接遇に関するクレームが最も多い。・小さな不満を避ける

E&E 正しい言葉遣いを身につけることが基本

- ・×ご苦労様…口上はだめ(国文化審議会全国語分科会敬語使用指針案)
- ・×～の方(お名前の方・ご住所の方)
- ・×千円からお預かりします
- ・×よろしかったでしょうか(お名前は〇〇様でよろしかったでしょうか)
- ・×ほんとですか?の連発
- ・×外来語に「お」をつける・例:おケーキ、おコーヒー
- ・×看護師が患者に「先ほど先生がおしゃったように…」
- ・×敬語の間違った使い方(尊敬語・謙譲語の使い分け)
 - 例:患者」に対して「先生はいらっしゃいません」「お出かけです」「先生にお伝えします」等の誤った敬語の使い方
- ・×患者に対して友だちのような言葉掛け、幼児に話すような口調、命令口調「待っててね…」「そこにいて」「こっち来て…」「大丈夫だよ…」

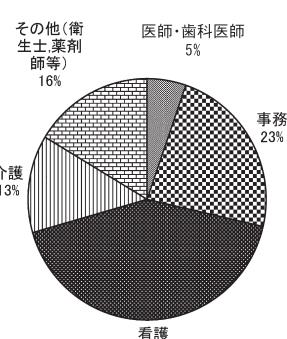
接遇セミナー参加者アンケート結果

参加者数	
高岡会場	320人
歯科会場	92人
富山会場	297人
計	709人

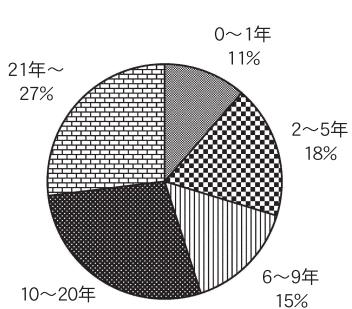
アンケート回答者数
453人(63.9%)

回答者内訳	
医師・歯科医師	24
事務職	105
看護職	190
介護職	60
その他	74

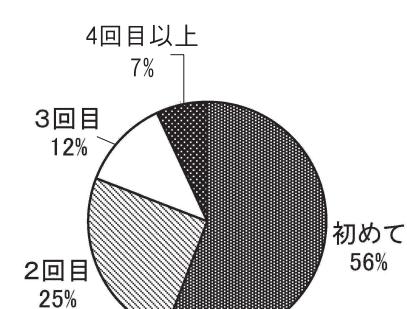
Q. 職種は?



Q. 経験年数は?

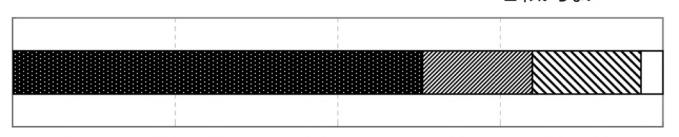


Q. 石割氏のセミナーは何回目?



- 同じ内容でも来年も参加したい
- 同じ内容なら他のスタッフを
- できれば別の講師の話を聞きたい
- わからない

Q. 来年も同じ講師、同じ内容で開催したら、あなたはどうされますか



来年は四会場で
これらの結果をふまえ、
来年の開催は五月十六日(一)
十九日の四日間、会場は岡市・富山市・新川と歯科
向け、合わせて四会場を予定しています。

アンケートの回答率は六三・九%、事務職と看護職では新人からベテランまでの幅広く、二回目以上の参加が四四%とリピーターラート率が高いことを示しています。来年も同じ講師・内容の場合「参加したい」が過半数を超えました。

うのですが、私一人ではどうしたらいいのだろうか…と思っています。(事務・8年・2回め)

●接遇は継続して訓練し続けることが必要だと思うので、毎年セミナーの開催を希望します。石割先生はジョークや笑いを交えながらお話をされるので、2時間があつという間、とても楽しく有意義なセミナードと思います。(事務・20年・2回め)

●医療安全と接遇がつながっていることが新鮮だつた。小さなことも根が深いことを意識する。訓練しなければ応用できないと聞き、日ごろの積み重ねが大切と思った。(看護・40年・初めて)

●初めて参加させていただきましたが、大変勉強になりました。私の勤務しているクリニックは高齢の患者さんが多く、一つひとつの作業に時間がかかるてしまい、つい難になつたことがたくさんあると、今日のお話を聞いて感じました。また患者数が多く、待ち時間がとても長いのですが、スタッフの誰もが問題だと心の中では感じながらも「仕方がない」で片付けてしまい、院長先生もあきらめてしまつているのが現状です。私自身も周囲のそんな雰囲気から言えずにはいましたが、今日のお話を聞いて小さなことからでもきちんと指摘して、安全管理に勤めたいと思いました。(事務・1年・初めて)

●おもしろかったです。言われてみればそんなんだと思うことがたくさんありました。講義が押し付けでなく楽しかったので素直に明日から「やつてみよう、意識しよう」と思いました。こんな楽しい接遇研修は初めてです。接遇が何だか楽しくなりました。(看護・20年・2回め)

●おもしろかったです。改めて自ら振り返ることができた。石割先生の講演は久しぶりでしたが、より若々しくなられて憧れました。次回も期待しています。(事務・2年・2回め)