

## 接遇研修のご紹介

～教育委員会の取り組み～

### 1. はじめに

当検査センターでは、教育委員会を中心に、年間を通じて、社会人としての共通認識の構築や人材育成を目的とした、さまざまな職員研修を行っております。

昨年12月に接遇研修で初めてグループワークを行い、接遇の重要性を再認識するとともに、検体に対して共通認識を深めることができましたのでご紹介いたします。



<接遇研修の様子>

### 2. 研修について

#### (1) テーマ

～接遇で心掛けていること～普段行っている自分自身の接遇を振り返る

#### (2) 進め方

①事前に接遇で心掛けていることについての調査票を配布（質問項目：挨拶・身だしなみ・態度・電話の問い合わせ・苦情の対応・検体を扱う時にどのように患者さんを意識しているか）

②多職種で構成された4～6人のグループワークを実施

司会、書記、発表者を決めて議論を行い意見をまとめ発表する。

#### (3) 研修会での主な意見

挨拶…相手の目を見て、自分から大きな声で行う。

身だしなみ…清潔感（爪、靴、髭、髪の毛など）を与えるようにする。

態度…不機嫌な態度を出さない。相手に伝わりやすく、分かりやすい表現にする。

検体を扱う時にどのように患者さんを意識しているか…今後の治療に関わるため、患者さんの背景を推察し、慎重かつ迅速に扱う。少量検体は検査できないとあきらめず、検体採取の際に、患者さんが痛い思いをしていると思い、できる限り検査できるように考える。

### 3. 研修を終えて

グループワーク研修が初めての職員もあり、多くの意見が出るのか等の不安はありましたが、身近なテーマであったことで活発な意見交換ができました。全職員が接遇力の向上に努め、検体の背景には患者さんがいることを想い、大切に扱いながら迅速に正確な結果をお返ししていきます。そうすることで、先生方の医療チームの一員として患者さんの健康に寄与できると考えています。

これからも職員同士の連携を深め、信頼と満足が得られるような検査センターであるよう、サービス向上に努めていきたいと思っております。

教育委員会 船岡 由紀子