

兵庫県保険医協会 神戸支部研究会

お喋りのプロ・アナウンサーから学ぶ クリニックのコミュニケーション力UP講座

医療機関では、患者さんとのコミュニケーションが特に求められています。クリニックにおけるコミュニケーションの向上に役立つ工夫などについて、アナウンサーの田村氏にお話していただきます。また「心身ともに健康になる腹式呼吸発声」についても教えていただきます。ドクターだけでなく、スタッフの皆さまもお気軽にご参加ください。



日時 **11月9日(土)**午後3時~4時30分

会場 協会6階会議室

講師 アナウンサー **田村 正浩氏**

スポーツ実況を中心に、大学やアナウンス学校、企業の新入社員研修などでも講師を務めるアナウンサー。タムラ モータウン代表。
・ABA青森朝日放送アナウンサー 報道制作部&青森営業部副部長
・KNB北日本放送 アナウンサー
・阪南大学 経営(流通)学部「スポーツマスコミ・ジャーナリズム論」非常勤講師(2011年度~)
・大阪商業大学 公共学部 公共学科 特別講師「スポーツビジネス経営論」

結婚式やイベント、式典などに出席された際、緊張して仕方がないとはいえ、「もう少し出席者の気持ちを考えて、お話をしてくれたら良いのに」と思われた経験は、ありませんか？それは、日常生活や医療現場でも同じです。まわりの人たちと、コミュニケーションが取れなければ、自らの考えや情報が正確に伝わらず、聴き手の印象も悪くなります。

話すという「トーク・コミュニケーション」のポイントは、「内容」と「伝達」。つまり「豊富な内容」を「相手に的確に伝える」ことです。「的確に伝えるため」には、しっかりとお腹から声を出して、はっきりと言葉を、しゃべらなければなりません。さらに「相手に伝える」「相手に聞いてもらう」という気持ちで話すことが大切です。

そこで今回の講座では、お腹から大きく響くパンチのある声を出す腹式呼吸で、簡単にできる発声発音訓練の方法とトーク・コミュニケーション術をお教えします。医療現場でご活躍の方だけでなく、就活生・受験生がいらっしゃる皆様のご家族も一緒に、参加して頂ければ、夢を叶えるキッカケになります。

コロナ禍を経験した今だからこそ、心身ともに健康になるトーク・コミュニケーション術を磨き、クリニックのコミュニケーション力をUPしましょう。 【田村 正浩 記】

お問い合わせは、078-393-1807 小西・呉(ゴ)まで

-----FAX(078)393-1820へ(切り取らずにご返信ください)-----

神戸支部11/9(土)研究会に()人参加します。

()区 医療機関名 _____

参加者氏名 _____ 電話 _____

兵庫県保険医協会 神戸支部ニュース

380号

2024年10月25日付

発行 兵庫県保険医協会神戸支部
〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31 神戸フコク生命海岸通ビル5F
兵庫県保険医協会 TEL078-393-1801 FAX078-393-1802

職員接遇研修会

明るい笑顔で患者さんに話しかけよう



水原先生(左)が患者さんに信頼を得るあいさつのポイントを紹介し、参加者がペアで練習した

神戸支部は、9月28日(土)に職員接遇研修会を協会会議室で開催し、会員・職員ら42人が参加した。元大手前短期大学教授の水原道子先生が「スタッフの接遇の基本とクレーム対応」をテーマに講師を務めた。

医療機関でのクレーム対応として「時」、「場所」、「人」の「三変」原則が大事とし、具体的に、当日ではなく改めて後日連絡すること、ずっと割り込み対応する人を切り替えること、他の患者さんに邪魔にならない休憩室などに案内し、座っていただきコーヒーを出すことなど細かい対応策も紹介した。

また、感じの良い話し方と聴き方を紹介し、相手の理解力や性格に合わせて質問しやすい雰囲気づくりをすることと正しい敬語の使い方を説明した。最後に医療現場の接遇は優しさが一番で、「患者さんはファンになりますので、ファンを作ってください」と参加者に呼びかけた。参加者からは「業務に生かしていけるように頑張りたいです」「日々の対応について振り返りながら講義を受けることができた。優しさ、気遣いがクレーム対応につながることを改めて感じました」などの感想が寄せられた。

(2面に参加者の質問への講師からのアドバイス)

接遇研修会で寄せられた質問に対する 水原道子先生からのアドバイス(上)

職員接遇研修会の参加者からアンケートで講師に寄せられた質問について、講師の水原道子先生にいただいた回答を2回に分けて、紹介する

1.「保険証の月一回提示に対するクレーム」

・優しい目を向け、ゆっくりとした口調で、「この毎月の保険証の確認で、自己負担が大幅に少なくなるのが健康保険の制度です。少ない負担で安心して医療が受けられる、世界に誇るすごい制度だと思います。お手数をお掛けしますが、よろしくお願ひ致します」。

2.「スタッフに接遇の意識がない」

・一つには「接遇」という言葉へのアレルギーや、誇りのある職業意識からくる拒否感があるのではと思います。医療現場での接遇とは、「見た目や型だけのもの」ではなく、「やさしさとプライドが育つ」「目配り」「手配り」「心配り」であり、それぞれの業務効率を上げる大切な要素であるということを伝えることが必要ではないでしょうか。

・通り一遍のものではない、意識改革のようなワークショップ研修で、一人ひとりが患者さんや各人の業務姿勢をはじめ、職場環境やシステムなどを真摯に語り合い、現実を実感し、実情に即した体験実習を積み上げていくのはいかがでしょうか。

3.「疼痛を伴う処置のときの声掛け」

・目新しい言葉ではありませんが、表情や優しく控えめな笑顔(右肩を少し下げて、前屈みの姿勢で、目を細めて、そっと目を合わせて)と、低く小さな声で話しかけること。

・「痛いですね」「ちょっとガンバってくださいネ」「あと30分もすれば痛みがやわらぎ、楽になります」。

神戸支部ニュースへの投稿を募集しています

ご投稿は

TEL078-393-1807 / FAX078-393-1820

e-mail konishi-s@doc-net.ne.jp へお寄せください!



支部ニュースへの投稿を募集しています。

日常診療にかかわることや、主張、趣味のお話などお寄せください。

Special Guest



アルミカン

プロマジシャンの
マジックショーモ!



兵庫県保険医協会神戸支部



CHRISTMAS

クリスマスパーティ

PARTY



司会はアナウンサーの
田村正浩さん!

神戸支部では今年の締めくりにSPECIALなクリスマスを企画しました!
プロマジシャンによるマジック、神戸出身「アルミカン」によるステージ、豪華景品が当たるビンゴゲームなど盛りだくさん!!ご家族・ご友人お誘いあわせて、ご参加ください!

ベルクラシック神戸

〒651-0083 中央区浜辺通3-3-1,三宮駅より徒歩約10分、ポートライナー「貿易センタービル」駅より東へ徒歩約1分。駐車場無料100台完備、078-232-3390

参加費: 8000円

(パーティメニュービュッフェ、飲み放題)

12/7(土)

18:00 ~ 20:00

お問い合わせは、TEL078-393-1807
事務局・小西、呉(ゴ)まで

申込FAX: 078-393-1820

★神戸支部クリスマスパーティに()人参加します★

地区()医療機関名()

代表者お名前()電話番号()