

教育ミニセミナー

『医療現場で輝く！社会人マナー-**接遇の基礎**』実施報告

- 日時 : 令和8年6月10日(水)
①11:30~12:00 ②16:00~16:30 ③16:30~17:00
- 対象者 : 看護師・看護補助者
- 学習目標 : ①接遇に取り組む心構えを身につける。
②接遇の本質を、行動の基準となる考え方について理解できる。
③信頼関係を気づくことが出来る接遇のスキルを身につける。
- 内容 : ①接遇とは
②接遇スキル「身だしなみ」「表情」「アイコンタクト」「あいさつ」
「態度・振る舞い」「ご案内・入退室」「言葉遣い」



令和8年度中井記念病院看護部ではミニセミナーにオンライン学習ツールを取り入れました。これは、前年度「勤務状況によりセミナー参加できない。」「セミナー時間が午後に設定されると非常勤スタッフは受講できない。」「興味のあるテーマだったのに受講できなかった。もう一度研修はないのですか?」といった声が聞かれたことから、**多様な働き方をする中でも学びたい!**という

スタッフの声に教育委員会としてどのように応えようかと検討した結果から企画に繋がりました。セミナー時間を複数回確保し、参加者を分散することができるようになったことで、**勤務時間内にスタッフ間で協力しながら受講することができる**ようになりました。また、**多様な働き方をするスタッフが平等に学習機会を得られる体制**となりました。

6月は“接遇”をテーマにミニセミナーを行いました。“医療接遇”とは単に「礼儀」や「マナー」と言ったことだけでなく、病院という場所で不安な気持ちや緊張をされている患者さんに配慮しながら接するというものであり、患者さんやその家族に対して安心感や信頼感を与えるための適切なコミュニケーションが図れるようになるための大切なスキルでもあります。

患者さんの立場にたち、安心して医療を受けることができるようにセミナーでは医療従事者としての姿勢やスキルを学びました。資料には自らを自己点検できるチェックリストもあり、日々の接遇を振り返るきっかけにもなりました。

患者さんやご家族は病院にどのような期待をされているのか・・・「医療技術」はもちろんのこと、「時間」「環境」「費用」「ヒューマンサービス」といった様々な内容の期待を持たれています。その中でも医療従事者とのコミュニケーションは身体的・心理的側面へ大きく影響すると言われています。患者さんやご家族が安心して治療を受けていただけるよう、セミナーの学びを活用していきたいと思えます。**“選ばれる病院を目指して!”** 頑張ってくださいませ!!