

発行日
平成30年7月1日

医療法人 幸仁会
高松病院 接遇委員会
広報委員 発行

接遇川柳

磨きます
技術も笑顔も
優しさも

接遇委員会
広報委員
塩沢 智美

全職員対象 接遇研修

保健・医療・福祉サービス研究会 接遇トレーナー
雨宮先生にお越しいただきました！！



平成30年4月25日に平成28年度から行っている接遇改善のフォローアップ研修を行いました。

職場全体での接遇改善の重要性や、医療・介護のプロとしての言葉遣いの重要性の講義をしていただき、言葉遣いの問題点を話し合うグループワークを行いました。新入職者は雨宮先生のお話を聞くのが初めてでとても有意義な時間となったとの声が多く聞かれ、今後もミニ研修や職場内の接遇研修を続けていき、よりよい環境の高松病院グループを目指していきます。



研修風景

研修会の感想

敬う気持ち=謙虚な心を持って人と接すると相手が自分より上か下かという尺度でものを考えることがなくなるということ。心に余裕が無いと人を敬う気持ちは持てないのかもしれませんが。笑顔や丁寧な言葉遣いできたとしても、心がこもっていなければ相手はそれを見抜いてしまう。患者様は常に不安や苦痛を感じていると思います。優しさのこもった丁寧な言葉で話しかけられれば、不安や苦痛も和らぐのではないかと思います。これからも患者様の立場に立っていつも優しい笑顔で挨拶をし優しい笑顔でお話するように心がけて行きたい。

現代は会話が減ってきている。友人と会って話すよりメールが多かったり、買い物も店員とのやりとりなくネットで済ませることもできる。使う機会や聞く機会が減ってきている中で敬語を使いこなすのは難しいことだと思います。研修で学んだことや普段のミニ研修で身につけ、美しい言葉遣いを心がけたいと思います。

