

# 青森県臨床検査技師会 接遇研修会 2015.1.24



「医療機関における良好なコミュニケーションとクレーム対応」  
～伝わるように伝える為に理解すべき事～



株式会社C-plan  
代表取締役  
医療接遇アドバイザー 小山 美智子

# 設問＜データ形態＞・カテゴリー一覧

＜S＞：単数回答　＜I＞：数値回答　＜M＞：複数回答　＜F＞：自由回答

【】①年齢＜S＞

20代  
30代  
40代  
50代  
60代以上

【】②性別＜S＞

男性  
女性

【】③氏名＜F＞

【】④職種など＜S＞

医師  
看護師  
技師  
薬剤師  
歯科衛生士  
事務  
委託職員  
院外  
その他（未記入）

【Q1】セミナーで心に残った内容・関心を寄せた内容はどれですか？

医療人としてのあり方（基本行動・考え方）  
トラブルを防ぐためのポイント（クレーム対応の考え方）  
対人対応力向上の為の表現（言葉・表現・表情）  
まとめ

【Q2】業務を円滑にするために、もう少し知りたい（勉強したい）と思う事（項目）は？

①どの対象者とのコミュニケーション術を学びたいですか？＜M＞

同僚  
上司・先輩  
部下・後輩  
患者・受診者  
患者さんのご家族  
来客  
他部署

【2-①-I】他部署を具体的に<M>

医師  
看護師  
事務 他

【】②今後自院で必要な接遇スキルはどんなことでしょうか？<M>

言葉遣い  
表現方法（声のトーン・スピード）  
表情・態度（笑顔・ご案内の仕方など）  
電話応対  
会釈（お見送り）  
挨拶

【Q3】挨拶についてお聞きします<M>

挨拶しにくい部署がある  
自部門内はできている  
他部門との挨拶はできている  
患者（受診者）さんへはできている  
お見舞い・来客者にはできている  
院内職員同士（誰にでも）はできている  
挨拶は完璧にできている（いつでもだれにでも）  
挨拶はまあまあできている  
挨拶は出来ていない時もある  
挨拶全くできていないと思う

【Q4】接遇やコミュニケーションが良くなるとクレームやインシデントは減ると思いますか？<S>

減る  
やや減る  
あまり変わらない  
変わらない

【Q5】今回の研修会はいかがでしたか？<S>

大変参考になった  
参考になった  
あまり参考にならなかった  
参考にならなかった  
その他

【Q6】今後取り上げてもらいたいテーマがありましたらご記入ください<F>

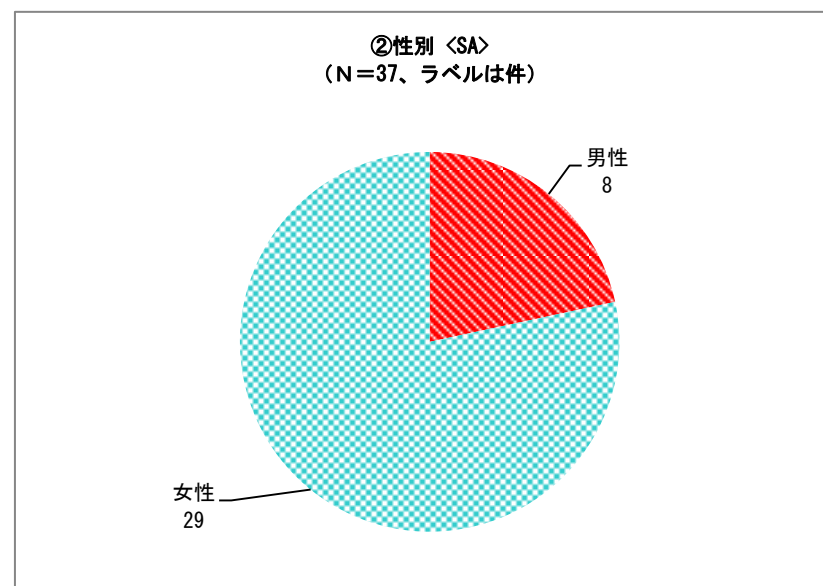
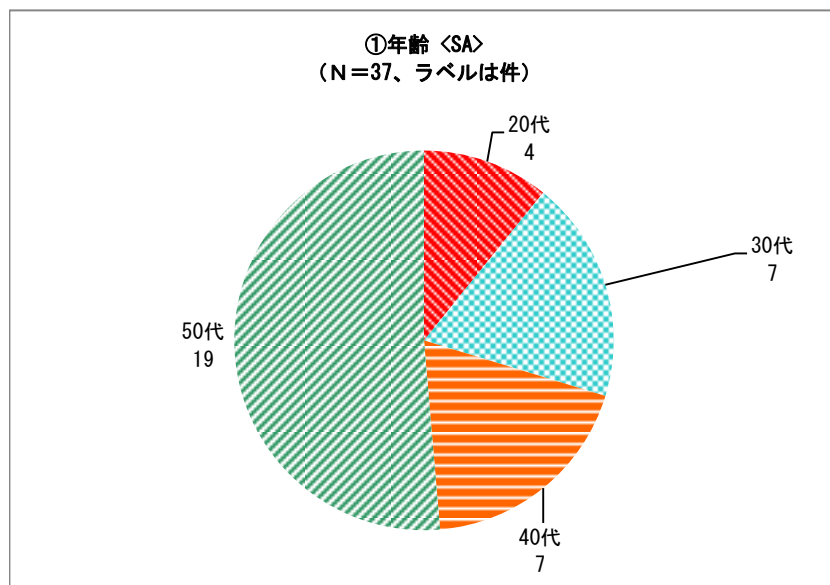
【Q7】研修の感想や御意見等ありましたらご記入ください<F>

■①年齢 <SA>

	(5) 全 体	-1 20代	-2 30代	-3 40代	-4 50代	-5 60代以上	-6 不明
件 数	37	4	7	7	19	0	0
%	100.0	10.8	18.9	18.9	51.4	0.0	0.0

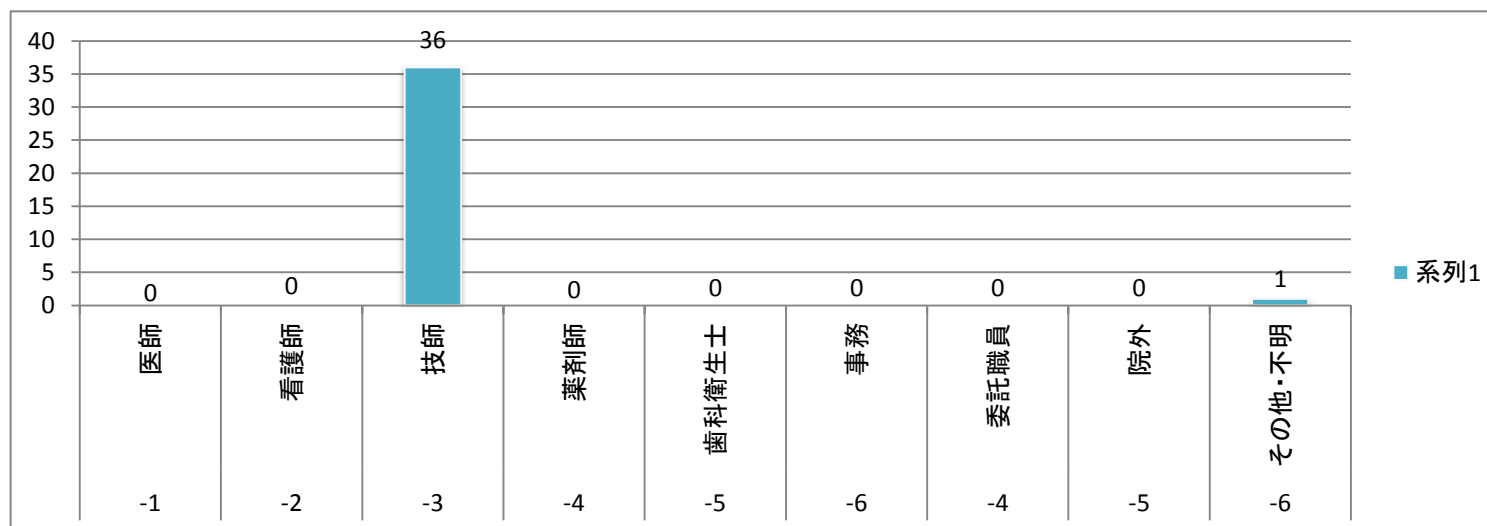
■②性別 <SA>

	(2) 全 体	-1 男性	-2 女性	-3 不明
件 数	37	8	29	0
%	100.0	21.6	78.4	0.0



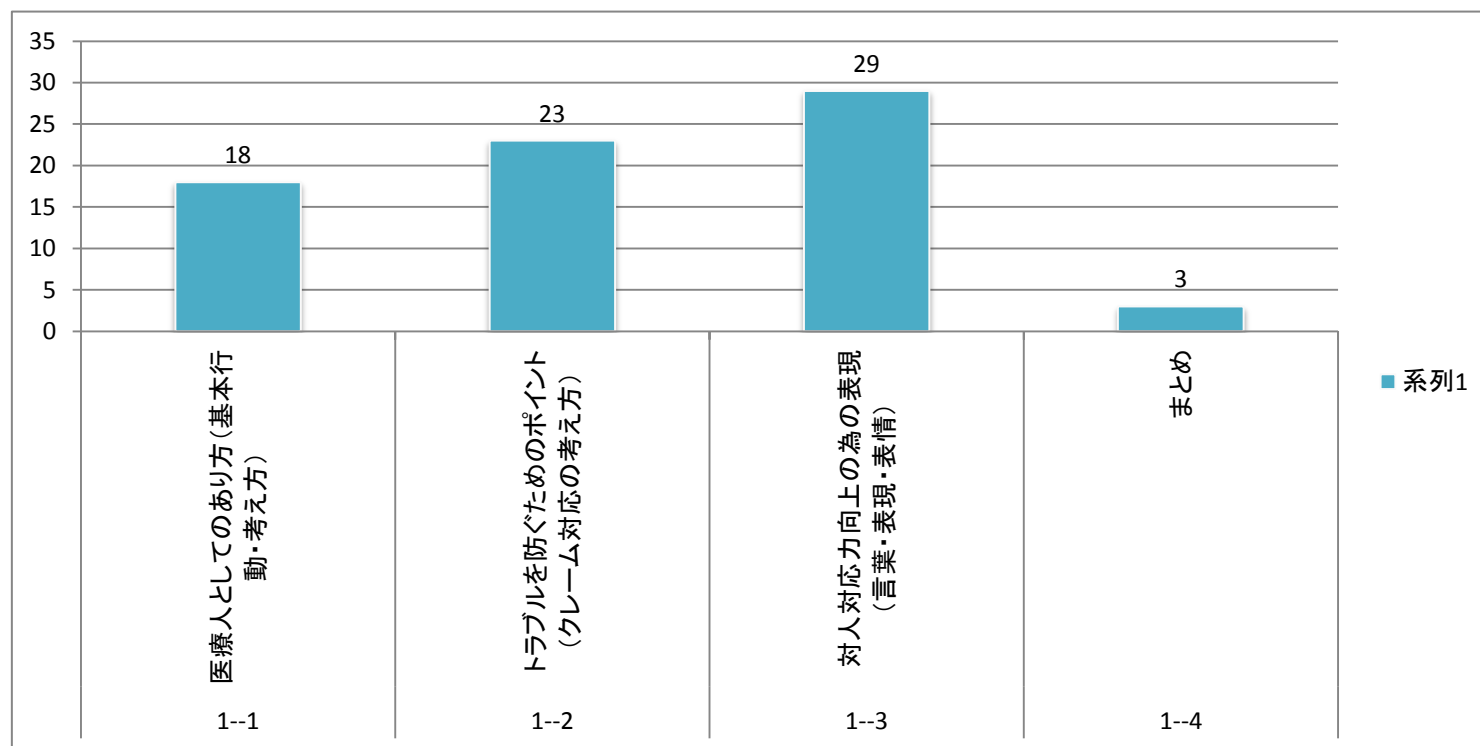
【】④職種など<S>

	(5)	-1	-2	-3	-4	-5	-6	-4	-5	-6
	全 体	医師	看護師	技師	薬剤師	歯科衛生士	事務	委託職員	院外	その他・不明
件 数	37	0	0	36	0	0	0	0	0	1
%	100.0	0.0	0.0	73.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	17.0



■ 【Q1】 セミナーで心に残った内容・関心を寄せた内容はどれですか？ <MA>

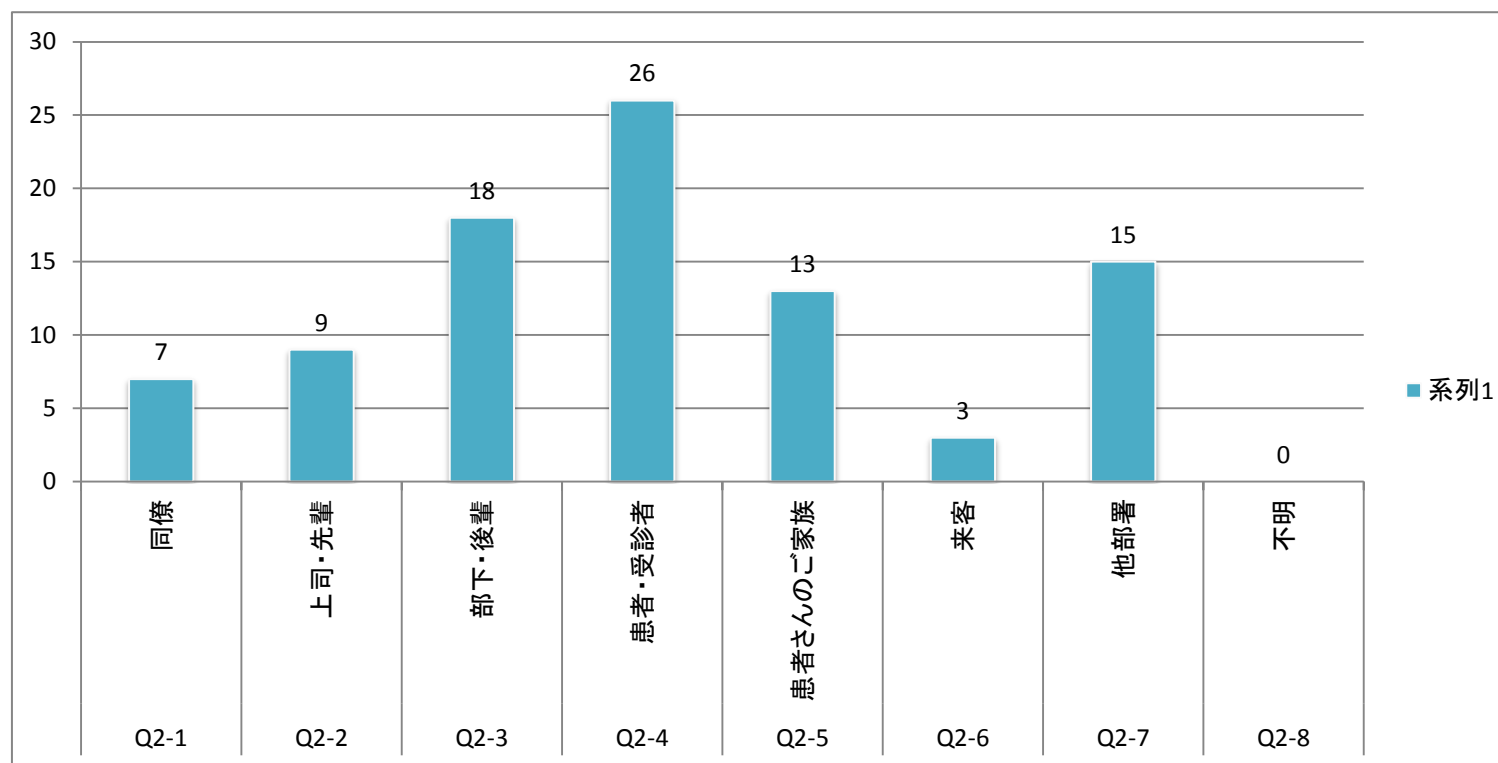
	(3) 全 体	1--1	1--2	1--3	1--4
		医療人としてのあり方 (基本行動・考え方)	トラブルを防ぐための ポイント (クレーム対 応の考え方)	対人対応力向上の為の 表現 (言葉・表現・表 情)	まとめ
件 数	37	18	23	29	3
%	100.0	48.6	62.2	78.4	8.1



■【Q2】業務を円滑にするために、もう少し知りたい(勉強したい)と思う事(項目)は？

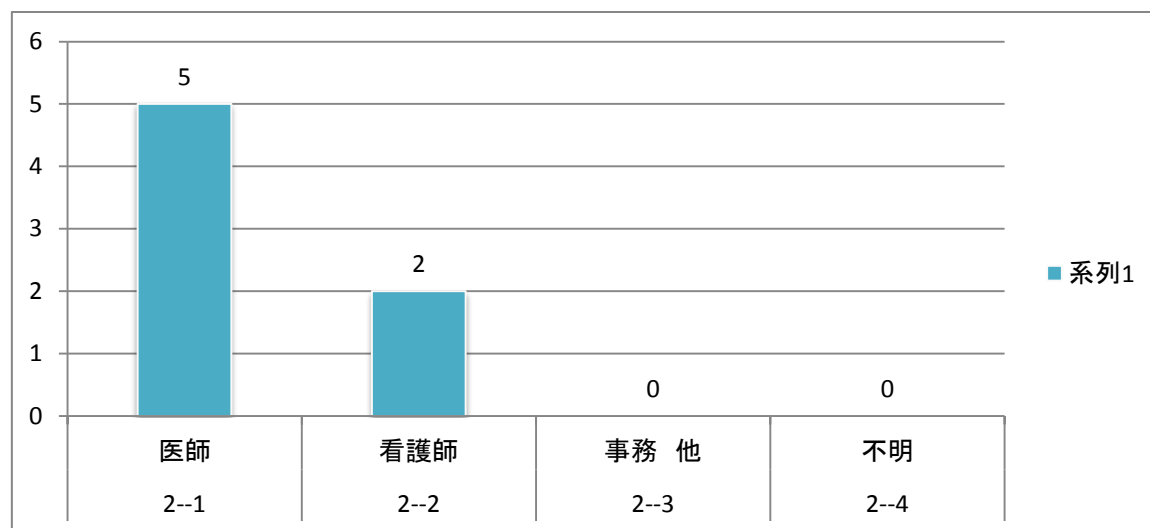
①どの対象者とのコミュニケーション術を学びたいですか？ <MA>

	(7)	Q2-1	Q2-2	Q2-3	Q2-4	Q2-5	Q2-6	Q2-7	Q2-8
	全 体	同僚	上司・先輩	部下・後輩	患者・受診者	患者さんのご家族	来客	他部署	不明
件 数	37	7	9	18	26	13	3	15	0
%	100.0	18.9	24.3	48.6	70.3	35.1	8.1	40.5	0.0



■【2-1-I】他部署を具体的に<MA>

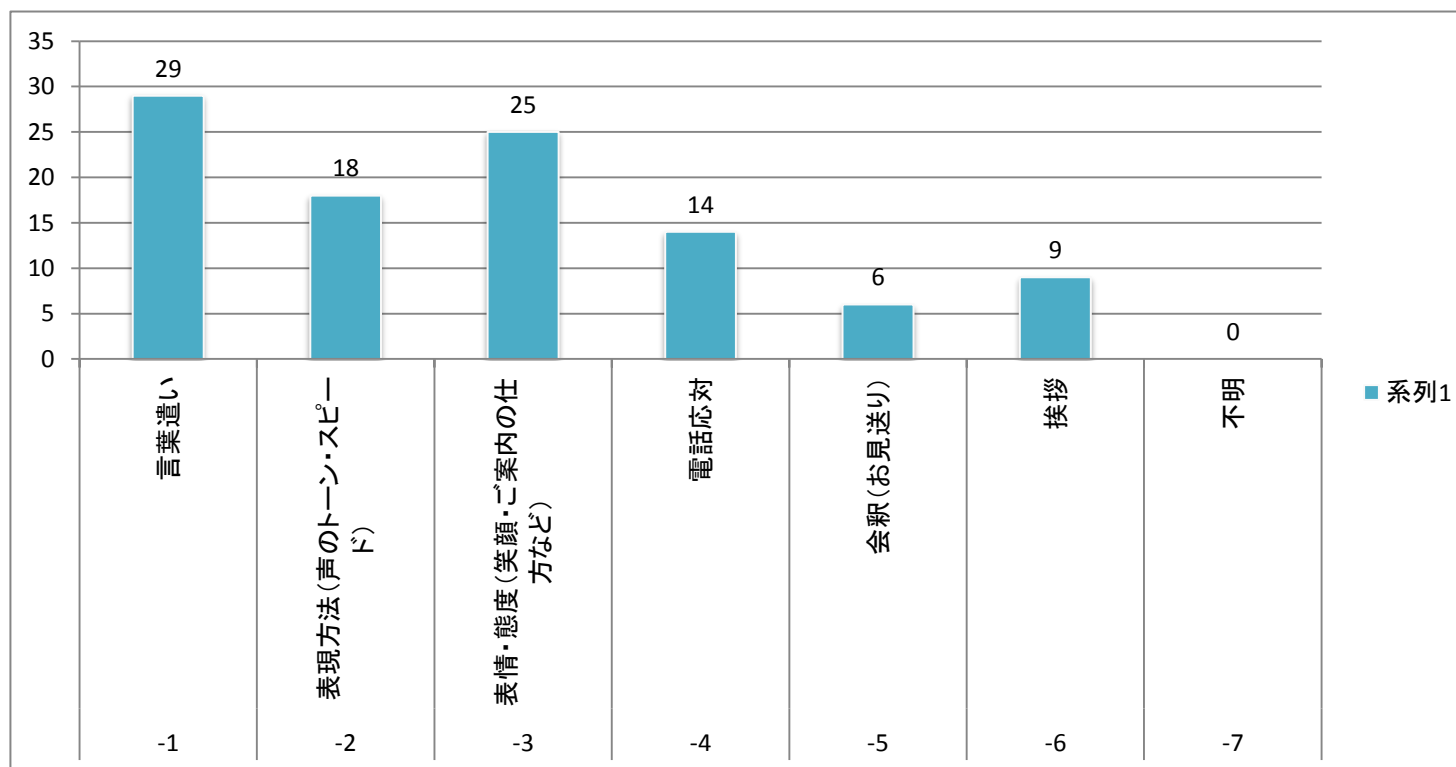
	(3) 全 体	2--1 医師	2--2 看護師	2--3 事務 他	2--4 不明
件 数	7	5	2	0	0
%	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0





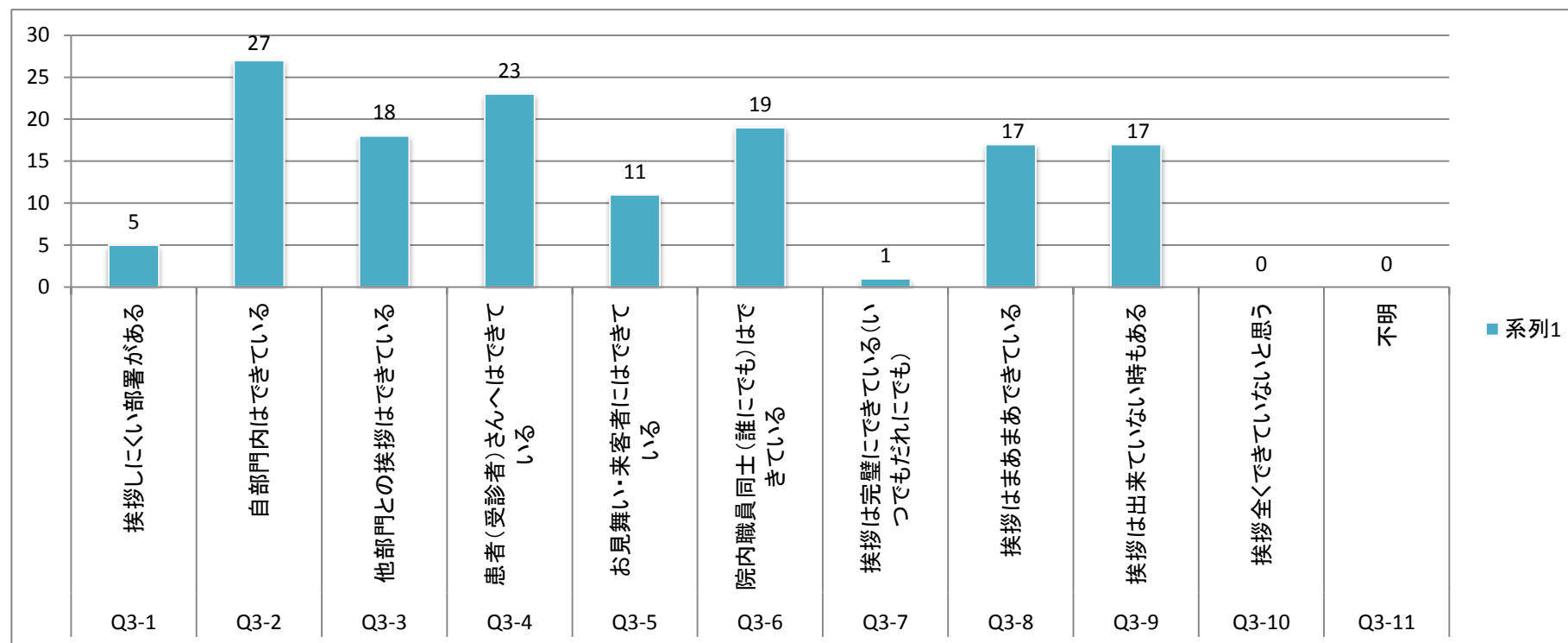
■ 【Q2】 ②今後自院で必要な接遇スキルはどんなことでしょうか？ <MA>

	(6) 全 体	-1 言葉遣い	-2 表現方法（声 のトーン・ス ピード）	-3 表情・態度 （笑顔・ご案 内の仕方な ど）	-4 電話応対	-5 会釈（お 見送り）	-6 挨拶	-7 不明
件 数	37	29	18	25	14	6	9	0
%	100.0	78.4	48.6	67.6	37.8	16.2	24.3	0.0



■ 【Q3】 挨拶についてお聞きします <MA>

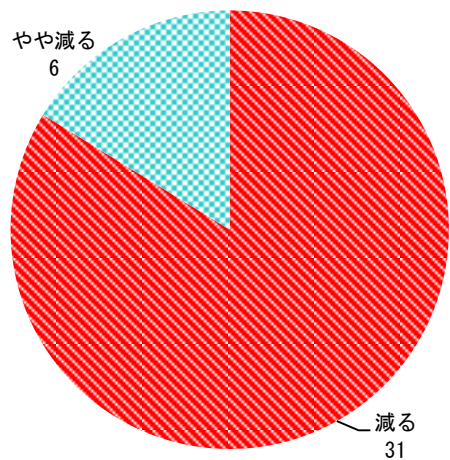
	(10)	Q3-1	Q3-2	Q3-3	Q3-4	Q3-5	Q3-6	Q3-7	Q3-8	Q3-9	Q3-10	Q3-11
	全 体	挨拶しにくい部署がある	自部門内はできています	他部門との挨拶はできています	患者（受診者）さんへはできています	お見舞い・来客者にはできています	院内職員同士（誰にでも）はできています	挨拶は完璧にできています（いつでもだれにでも）	挨拶はまあまあできています	挨拶は出来ていない時もある	挨拶全くできていないと思う	不明
件 数	37	5	27	18	23	11	19	1	17	17	0	0
%	100.0	13.5	73.0	48.6	62.2	29.7	51.4	2.7	45.9	45.9	0.0	0.0



■ 【Q4】 接遇やコミュニケーションが良くなるとクレームやインシデントは減ると思いますか？ <SA>

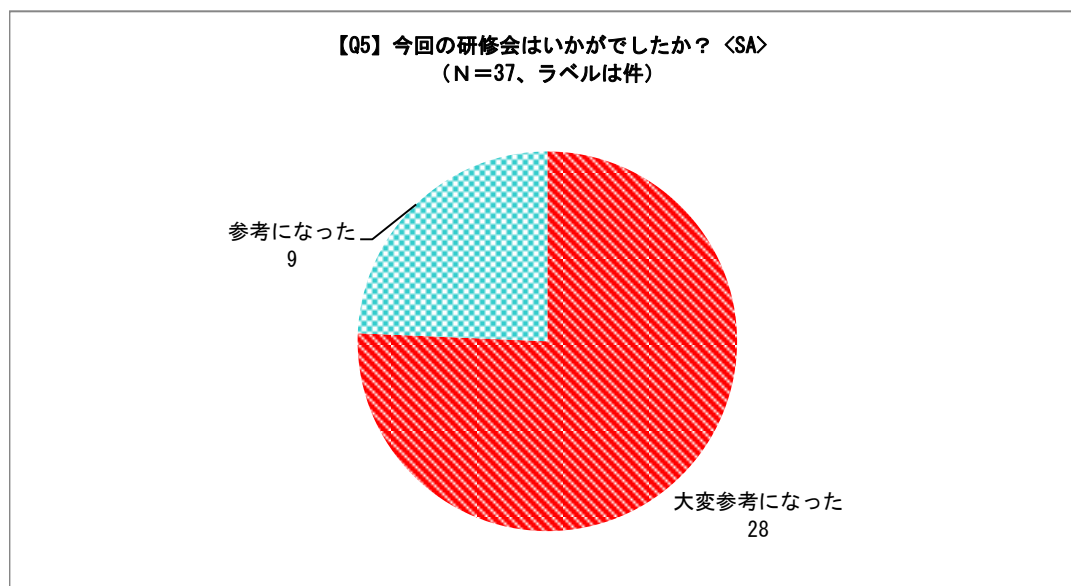
	(4)	Q4-1	Q4-2	Q4-3	Q4-4	Q4-5
	全 体	減る	やや減る	あまり変わらない	変わらない	不明
件 数	37	31	6	0	0	0
%	100.0	83.8	16.2	0.0	0.0	0.0

【Q4】 接遇やコミュニケーションが良くなるとクレームやインシデントは減ると思いますか？ <SA>  
(N=37、ラベルは件)



■ 【Q5】 今回の研修会はいかがでしたか？ <SA>

	(6)	Q5-1	Q5-2	Q5-3	Q5-4	Q5-5	Q5-6
	全 体	大変参考 になった	参考になった	あまり参考になら なかった	参考にならな かった	その他	不明
件 数	37	28	9	0	0	0	0
%	100.0	75.7	24.3	0.0	0.0	0.0	0.0



【】③氏名<F>

【Q6】今後取り上げてもらいたいテーマがありましたらご記入ください<F>

【Q7】研修の感想や御意見等ありましたらご記入ください<F>

職種	Q6	Q7
臨床検査技師		
臨床検査技師		
臨床検査技師		
臨床検査技師		
臨床検査技師	新人の研修をくわしく知りたいです。	
臨床検査技師	検査説明をする場面でのコミュニケーション	患者目線での様々な感情のとらえ方があると参考になりました。
臨床検査技師	「すみません」を使わずに相手を納得させるには・・・？つい「すみません」と言ってしまいます。	主導気質の方に「～ですね～！！」がNGだというのがおどろきでした。同じ対応でも受け取り方が違うので、気をつけようと思いました。
臨床検査技師	検査内容・患者さんの状態によって時間がかかってしまう時があり、そうなる時、「どこか悪いところがあるか？」のような質問を受ける時があります。その時、どうこたえるのがいいのか。	
検査技師	やはり具体的事例の分析は参考になる。この時間配分量を多くして欲しかった。	
臨床検査技師	社会人としての言葉遣い、敬語	大変楽しく勉強できました。明日から、仕事だけでなく日常生活にもいかしていきたいと思います。ありがとうございました。
臨床検査技師		気質タイプにより対応が異なるということですが、どの気質か判断するのは非常にむずかしいと思います。でも、とても参考になるお話しでした。ありがとうございました。
臨床検査技師		

技師		検査業務の発展的拡大を期待できた。
臨床検査技師		
臨床検査技師	電話での接遇についてビデオを使ってお願いしたいです。	自分の性格、他人の性格を知りながらの接遇やコミュニケーションをしていきたいと思います。
臨床検査技師		傾聴することの大切さと、相手の立場になって共感しなければ良好な関係が築けないのだと感じ、今後自分自身もそうありたいと思いました。非常に勉強になり、自分の態度や言葉遣いを考え直すきっかけを与えて下さり、ありがとうございました。また機会がありましたら、是非参加したいと思えます。
臨床検査技師	自分の施設で疑問なく使用してきた言葉遣いが、実は患者さんにとって失礼な言葉遣いであることが、例を挙げて頂いて初めてわかった。指摘されて気がつくということが他にもたくさんありそうなので、もっと講演を聴講したいと思いました。	
臨床検査技師		当院でもこのような研修が行えたらいいなあと思いました。気が付きがたくさんあり、病院に帰って職員に伝えます。
臨床検査技師		
検査科		
臨床検査技師		
臨床検査技師		後半のクレーム対応について、時間がなくなり十分に講義を受けることができず少し残念でした。グループワークはいろんな発見があり、楽しかったです。
未記入		
臨床検査技師		カードを使った自己紹介は、とても面白かったです。他施設での事例についても色々な話を聞いて、有意義な時間でした。
臨床検査技師		

臨床検査技師		クレームに対しての対応について(いろいろな場面での)
臨床検査技師	4タイプの短時間での見分け方が知りたい。顔の表情の作り方を練習したい。	記入するスペースが小さくて書きにくい。作業についての説明が理解しにくかった。
臨床検査技師		
臨床検査技師		
臨床検査技師	高齢者に対象をしぼった対応があれば、より身近に感じると思います。	
臨床検査技師		
臨床検査技師		
臨床検査技師		
臨床検査技師		プレゼンでの時間オーバー(前置きや本の宣伝に30分は長い)。情報交換会もみんなで待っていました。プロのプレゼンターではよくないと思います。
臨床検査技師	医療的には問題ない行為に対して、後から文句を言って来るクレーマー患者の対応を、どうマニュアル化したらいいか。	
臨床検査技師		
臨床検査技師		

# 研修会お疲れ様でした



研修会お疲れ様でした。

真剣な皆さんの眼差しに感動いたしました。  
また、アンケート結果からも、前向きな気持ちが伝わりました。

意欲が高い皆さんとの貴重な時間となりました。  
今以上に進化されることをお祈り申し上げます。  
この度は、ありがとうございました。

株式会社C-plan  
代表取締役  
医療接遇アドバイザー 小山 美智子