

デュクレはすでにある対人対応力をさらに発揮し輝かせ、医療接遇を組織に定着させる研修をご提供いたします。



医療接遇とは

医療・介護には優しく心地よい心の交流が欠かせません。

入院(所)や通院(所)中、スタッフからの思いやりのある優しく心地よい接遇は、ご本人のみならずご家族の気持ちも和ませ、病に立ち向う意欲を呼び起こすきっかけになります。

実際、心温かい接遇が患者さん、利用者さんの「こころ」を開き、「からだ」の回復、治癒にも大きく影響すると言われています。

きれいごとでは済まされない、人の命を預かる医療・介護の現場において、一般社会で求められる以上の温かい接遇が期待される理由はここにあります。

スタッフと患者さんや利用者さんとの信頼関係がなければ治療、介護そのものが成り立ちません。高度な専門技術や知識も患者さん、利用者さんとの信頼関係があつてこそ。

その礎となり基本となるのが「接遇」であり優れた医療者・介護者は優れた「接遇者」なのです。

医療・介護における「接遇」とは治療・ケアをサポートする、なくてはならない「心のお薬」なのです。

理念に基づいた接遇教育をコンサルティング

接遇で組織が変わる！

ホスピタリティ風土の醸成と接遇技能を向上させ、信頼され、選ばれる組織へと生まれ変わります。

**スタッフの中にあるホスピタリティを引出し
自院の理念を形にした接遇を実現します**

**患者様から信頼される接遇を、スタッフ自らの
自発的なホスピタリティ行動で実現します**



講師

仲内 真弓

企業研修講師
医療接遇コンサルタント/トレーナー
医療接遇教育デュクレ 代表



大手医療事務受託会社人材開発部にて長年にわたり社員接遇教育を担当。研修プログラム立案、接遇評価検証にも携わる。全国約60の大学病院・国公立病院・開業医・クリニックにおいて約800回、延べ12,000人の医療スタッフに研修・講演の実績がある。現在は医療接遇教育のエキスパートとして全国の医療機関、診療所、治療院での接遇研修とトレーニングを展開中。2015年～東燃ゼネラル株式会社トレーニング講師。2016年～株式会社光井JAPAN認定講師。

医療接遇教育コンサルティングの4ステップ

ステップ	1. 0～6カ月目	2. ～1年目	3. ～3年目	4. ～5年目
	接遇の必要性に気づく ～はじめて接遇研修を体験する～	行動の変容が起こる ～個々の弱点強化を目指す～	接遇の成果が見える ～接遇力が個人から組織へ広がる～	接遇の定着する ～接遇力が安定し、定着する～
モニタリング	○	○	○	○
集合研修	○	○	○	○
実地研修			○	○
ビデオトレーニング			○	
個別面談				○
リーダートレーニング				○
メール相談	○	○	○	○
報告・ご提案	○	○	○	○
	医療接遇の重要性を知り、患者様対応の基本を理解できる。挨拶、身だしなみ、言葉遣いの基本を身につけて、院内の接遇のベースを作ります。接遇の必要性を全員の意識に落とし込みます。	医療接遇の重要性を理解でき、それに従って接遇の意識をもって患者対応ができるようになります。電話対応、クレーム対応、印象力アップなど、課題に沿ってウィークポイントを強化して行きます。	患者様からお褒めの言葉が多くなったり、満足度調査の評価が高まるなど、接遇教育の成果が見え始めます。個々の接遇をさらに高めるために画像で個々の接遇を振り返る、向上のためのアイデアを話し合う、委員会を立ち上げるなど接遇への取り組みが個人から組織へとさらに広がります。	院内の接遇レベルが上がり、患者様から高い評価を得るようになります。患者様とプラスアルファの会話や、自費診療への説明力、院内コミュニケーション向上など、院内外の接遇力が高まります。ホスピタリティ溢れる、「また来たい」と患者様から言っていた接遇を実現します。

研修例

・医療接遇マナー研修
・褒めあう風土づくり研修ベーシック
・院内コミュニケーション研修ベーシック
・医療接遇身だしなみ研修 など

・電話対応研修
・言葉遣い、敬語研修
・クレーム対応研修 など

・対応ロールプレイング研修ベーシック
・院内コミュニケーション研修アドバンス
・褒めあう風土づくり研修アドバンス
・美しい立居振舞研修ベーシック など

・患者満足度アンケート研修
・対応ロールプレイング研修アドバンス
・ビデオ撮影研修
・美しい立居振舞研修アドバンス など

研修内容

医療接遇マナー研修

医療現場で働くうえで欠かせない対応方法の基本を学びます。

褒めあう風土づくり研修

明るく笑顔でホスピタリティが溢れ、生産性の高い職場をつくります。

院内コミュニケーション研修

院内のコミュニケーション力を高めて意思の疎通をスムーズにする方法を学びます。

身だしなみ研修

安心、信頼を高めるためにはまずは身だしなみを整えましょう。その方法を具体的に学びます。

電話対応研修

電話は院の顔、院長の代理です。敬語をマスターし、安心と信頼を高める対応方法を学びます。

言葉遣い、敬語研修

言葉遣いと敬語・美しい話し方について、また接遇用語をマスターする学びです。

クレーム対応

ピンチはチャンス。クレームに対する考え方と対応方法を分析して学びます。

対応ロールプレイング研修

研修での学びを「知識」から「実践」へ。院内でのロールプレイを通じ温かく印象のよい対応を学びます。

美しい立居振舞い研修

スタッフの丁寧で洗練された立居振舞いは院への信頼を高めます。印象の重要性和振舞いを学びます。

患者満足度アンケート研修

患者様のご意見をどのように聞き取っていくのか、アンケート調査の手法と実践を学びます。

【オプション】

ホスピタリティ講演会

ホスピタリティをテーマに有名講師をお迎えした講演会にご参加いただけます。(任意)

社会人ビジネスマナー研修

リーダーシップ研修

ストレス軽減セミナー

— ご要望に応じて実施。

【特別講座】

インストラクター養成講座

医療接遇指導者を養成するコース。受講後はデュクレの講師として院内外で活躍していただけます。(受講料別途)