



医療接遇トレーニング

接遇とは所作や伝え方といった形だけのものではありません。それ以上に医療者としての患者様に対する“思いやり”や“あり方”が大切です。当協会が提供する接遇トレーニングでは、最初に、しっかり医療者としての“あり方”を作っていたいただいた後、現場で実践いただきたい接遇スキルである“やり方”をお伝えします。

プログラム(6時間)

- (1) 医療職場を取り巻くコミュニケーション
- (2) 医療サービスとホスピタリティ／おもてなし
- (3) 病医院の役割りとは？
- (4) 医療機関に求められる接遇とは？

欠かせないものと患者さんの期待
患者さんの心情
期待外のホスピタリティ

- (5) 医療接遇の本質

医療者に求められる“あり方”

- (6) 医療接遇のスキル

コミュニケーションの基本(笑顔・挨拶・返事)
非言語コミュニケーション
(身だしなみ・立ち居振る舞い)
言葉遣いの基本(尊敬語・謙譲語・丁寧語)
電話対応の基本と実践
来客対応の基本と実践
報告・連絡・相談の基本

- (7) まとめ・質疑応答

受講対象

すべての医療従事者

講師／ファシリテーター



秦野 美和

日本医療コミュニケーション協会
マスターアドバイザー

医療機関の人事責任者として、全職種の採用を統括。医療従事者の価値観を引き出して活性化するコンサルタント「ヒキダシスト」として活躍



中村 暁子

日本医療コミュニケーション協会
マスターアドバイザー

看護師／ICA(特定非営利活動法人国際コーチ協会)認定コーチ／コーチングアカデミー東京校インストラクター

一般社団法人日本医療コミュニケーション協会

医療現場のコミュニケーション改革支援を目的として、設立された団体です。医療従事者の意欲を高め、健全で「やりがい」と「誇り」に満ちた医療現場を実現するとともに、患者さんやご家族の心に寄り添ってくれる医療機関が増えることに寄与します。また、職員間・对患者・対家族・対連携先などのあらゆる場面におけるコミュニケーションの在り方を構造的に解明し、より良い関係性創りを提案します。



◀ ホームページQRコード

<https://medcommu.jp/>

本研修に関するお問い合わせは、ホームページのお問い合わせフォームよりお願い致します。