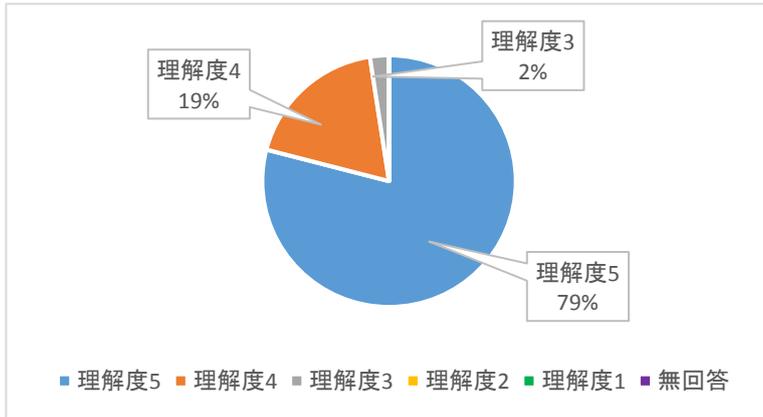


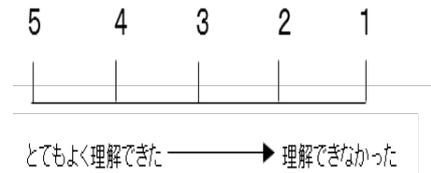
平成30年度 新採用者研修 CS・接遇研修 振り返りまとめ

講師：ラ・ポール株式会社 福岡 かつよ先生

1-1 【接遇研修の内容を理解することができましたか】 n=124



【評価基準】



※ 理解度2,1無回答は無し

1-2 【学んだことなど自由記載内容】

- 1 社会人として何が求められているのか多職種でグループになり話し合い確認することができた。患者さんから信頼されるように意図的に行動していきたい。又その時に合わせてどのような言葉を選びどう表現するのか、1日の振り返りも忘れずに日々学習と改善をし続けたい。
- 2 接遇は患者さんのためはもちろん、私たち医療従事者のためにもあるものなのだと理解することができました。相手の立場になって物事をとらえてみたり、ワークを通してコミュニケーションをする上でのポイントに気付いたり、新しい発見をすることが多く、接遇の重要性を理解できました。
- 3 相手の身だしなみ、笑顔をもって、相手を思う心(立場・人柄など)が接遇の姿勢として大切なのだと理解した。そして接遇を行うことが、安心感、信頼感のある市職員になることにつながっていくのだと学ぶことができた。
- 4 接遇には人の数だけ正解があるため、その人のニーズを上手く把握できることが大切。挨拶、身だしなみ、言葉遣い、表情、待遇が接遇の要素であり、対象者によっては非言語的コミュニケーションを上手く活用するとより良い。接遇とは相手の人格や立場を思いやることや、自分を素直に謙虚に保つ心を基本姿勢としているけれど、対象によって信頼を築くというだけではなく、私たち自身を守ることもつながる。
- 5 ミラーリングでは相手が自分の鏡であることを知り、またワークにて実感することができ良かった。自分が思っていることは相手も同じことを自分に感じているかもしれない。そのようなことを踏まえて相手との相互理解が大切であり、相手に伝わった話し方をする必要があったと考えた。
- 6 接遇においてやはり笑顔が大切であるのだと学んだ。又笑顔だけではなく、表情、立ち居振る舞い、話の内容、声のトーンなど様々なことが大切であることを学んだ。そして第一印象5～6秒で9割決まるということから身だしなみや上記のことなどを気を付けて接していきたいと思えます。
- 7 コミュニケーション論は今までも何度か学ぶ機会があったが、今日の研修では実際に自分が体験しながら相手のためになるコミュニケーション方法を学ぶことができ、印象に残った。コミュニケーションにおいて相手を思いやる気持ちを忘れず、また自分が何を大切にしたいか考え能力を磨いていきたい。またその能力を実践に活かし、患者さんに寄り添った看護を提供できるようになりたい。
- 8 第一印象で何が大切かを考えた際に、笑顔やしぐさ等、相手が見て気持ち良くしてもらうことが土台にあり、加えて積極性や相手への関心など人間性として必要なことが備わっていることが大切なことがあると学ぶことができました。これから医療者として技術面だけでなく、マインドの方も高め人間力を高めていけるように日々振り返り、努力し続けていきたいと思えます。
- 9 今まで気にして相手と話すということをあまりしていなかったため、お話を受けて、実は無意識の中で行っていたことに気が付いたり、実は苦手だったということに気が付くことができ、今後、接遇というものを意識するための知識になりました。また自分の考えだけでなく、仲間の考え、意見を聞くこともでき、さらに理解を深めることができました。一人の社会人としてだけでなく、医療人、市の職員として今回学んだ接遇・コミュニケーションを活用していきたいと思えます。
- 10 第一印象の影響については他の機会でも学んできたつもりだが、同期間で自己紹介してみるなど、交流を通して接遇を実感でき、心から意図的に活用しようと思えた。特に他職種グループで仲を深めた上で、個々の働くことへの思いや考えを知れて互いを理解し連携する大切さを実感できた。又、自身の考えや思いを文字におこす事で自覚につながった。意識しながら務めたいと思える学びが多くあったため、何度か振り返りながら頑張っていきたい。

11 “接遇”についてはTVで見たことがあり、「声を大きく出す練習」や「お辞儀の角度」など覚えることが盛りだくさんなのかと思っていましたが、日ごろから行っている清潔感や身だしなみが接遇であると教えていただき、自分の中に抵抗なく入ってきました。これからも忘れることなく行っていきます。

12 ノンバーバルコミュニケーションがどれだけ大切なことか今まで考えずに行っていた動きや関係性の構築のための行動にも、考えや意図があり、それにそって自分が行動していることが分かった。でも振り返りで自分の弱さや課題を見つけることができた。GWでは好きな〇〇について、たくさん聞いてもらえたとし、自分もたくさん聞くことができて、相手のことを知ることができた。どの職種の人とも相手の立場や気持ちを大切にしたいということを知ることができた。

13 接遇と聞いてお辞儀や礼儀などのマナーの面について学ぶと思っていたが、コミュニケーションの方法であったり、話すを聞き出す方法などこれから実践していけるものを実際の演習を通して自分の体験としてたくさん学ぶことができた。これから働くにあたって、様々な職種や患者さんとその家族と接する機会があると思うので、今日学んだ第一印象で与える情報などを意識して取り組んでいきたい。

14 人との関係を築いていく中で、第一印象が与える影響について知ることができた。なんとなく発している言葉や姿勢、表情などについて客観的に見ていることで、相手に対してどのように向き合っていくことが必要なのか学ぶことができた。一人ひとりの心構えや姿勢が職員としての評価、あるいは病院全体の評価に繋がり、さらには自分自身を守る術としての役割を果たすこともあるため、日々の行動を振り返り、さらなるコミュニケーション能力の向上に努めていく必要があると思いました。

15 自己紹介や対面しての距離間を見ってみるなど、実際に体験してみて、第一印象や相手との距離間がコミュニケーションにおいて重要なことであることを改めて学び、そして大切なことだと感じた。また、私たちは市の職員としてということ考えた接遇をしなければならない。更に自分に自覚を持てるようになった。未来の自分を思い描き、今日学んだことを思い出してこれから接していきたいと感じた。

16 体験型だったので分かりやすく全てに納得しながら講義を受けることができた。敬語や身だしなみについての細かい説明がもっとほしいと感じたし、幅広い年齢層の方と接すると思うので、もっと外見についての説明がほしかったです。(年齢によって身だしなみの考え方が違うことを研修中のディスカッションで知ることができたので深めたかった。)

17 実際に接遇をやることで、改善していくところや長所として今後も活かしていける場所が見つかった。また、たった一言付け加えるだけで相手の反応が良くなり、お互いこいやな思いもせずにコミュニケーションが取れるのだと理解できた。様々な職種からの視点で意見交換ができ良かった。

18 第一印象は5秒で決まると聞いて、確かに自分も人を見てこの人怖そうだなや優しくそうだななどと思ってしまうこともあり、そのイメージを変えるには話をしていくしかないのが最初がマイナススタートだと損をしていると感じた。人と関わる上で、表情、身だしなみ、距離間、言葉遣いなど様々なことからこの人が信頼できるかどうか決まるため、普段気にしていなかったが、今後はこれからのことも考えながら行い、市民の皆さんに良かったと思って帰っていただけるようにしていきたいです。

19 接遇の要素として大切なことや、その目的について非常に多くのことを学び、とても考えさせられました。特に、今回の講義を通して、相手を思いやる気持ちをもって接すること、また具体的な接遇として挨拶や表情、言葉遣い、身だしなみなどがとても大切だと実感しました。また、相手に対する気持ちが自身の表情や言葉にも表れること、そして一人ひとりの対応が病院全体の評価につながることを強く感じ、常に患者さんを思いやり安心させられるような対応ができる医療者であることを心掛けたいと思いました。

20 接遇について、そこまで深く考えたことはありませんでした。でも今回の講義でノンバーバルコミュニケーションとバーバルコミュニケーションが、第一印象や自分と相手の関係性に影響を及ぼす大きな要因であることを知り、医療者としての自覚を持って、患者さんたちに信頼していただけるように関わろうと思いました。

21 接遇において必要な要素や目的、姿勢について実践しながら学ぶことができ、真の意味で身に付いたと感じた。又接遇について学ぶことは、患者やスタッフに対してのみならず、自分自身を守るということも知ることができた。

22 適切な接遇の要素や姿勢を理解することができた。ディスカッションにより様々な考えを聞いて、人と人とが協力するこの相乗効果を実感した。目的である患者様にこの病院に来てよかったと思っていただけるように実際に行動に移し、社会人として市の職員として一人ひとりの印象が病院のイメージにつながるという意識を持つ。研修で自分の課題を見つけることができたため改善していく。相手の立場に立ち、人格を尊重して関わられたかを振り返ることを習慣づける必要がある。

23 新採用職員研修の到達目標1～5にとって大事な要素がこちらの講義で学ぶことができたように思います。学生時代からずっと言われてきたことを思い出し、臨床に出てそれをどのように活用していくか考えさせられました。ありがとうございました。

第一印象は会って5～6秒で決まると言われており、多くの人はまず外見や雰囲気に行き。そして、声のトーンや話し方、話す内容の順に情報が入っていく。だから、身だしなみから整えることが大切であると分かった。患者さんと接していく中で、お願いされる方が上手いくこと。何かする前に相手に問いかけ同意を得てから行うこと。ノンバーバルコミュニケーションが大切だからこそ、毎日自分の笑顔が相手にどう伝わったか振り返る習慣をつける。自分のコミュニケーションの改善、気を付けることとしては、相手の目を見て話す、相手に質問する、相手に伝わっているか確認するということが分かった。

目線や距離感などの普段何気ないことが第一印象を悪くし、患者さんの不安やクレームを引き出していることに気付くことができた。実際に距離感を体験することができたので、より接遇の要因や姿勢など考えることができた。又、患者さんやスタッフとの良い関係づくりのために、素直になることの大切さを学ぶことができた。

とても印象に残る講義でした。講義だけでなく実践しながら学ぶことができたので、分かりやすく記憶に残る研修でした。又、今回の研修は研修医の方を交えてのグループワークなどを行ったので、実際に看護師として働いている時をイメージしながらコミュニケーションや接遇について考えることができました。相手の立場や人格を思いやり、自分を素直に謙虚に保ちながら患者さんと接することができるようにしていきたいです。

社会人として身に付けておくべき接遇について学ぶことができたと思う。どの場面においても第一印象が重要となり、円滑なコミュニケーションがとれるポイントとなると理解した。印象を良くするためには表情、距離感、言葉遣い、共感など様々な要素や相手の敬意、自ら積極的に声掛けをすることなどの姿勢が重要だと分かった。しかし、全員が同じ受け取りをするのではないので、相手のニーズを把握しながら対応していきたいと考える。

社会人として対人スキルを身に付けることはスムーズにチームでの連携がとれ、良い職場環境を築いたり、患者さんと良いコミュニケーションがとれ、自分にとっても患者さんを含むチームメンバーにとっても病院にとっても良い環境を与えることができるんだなと感じました。良い職場環境で良い治療を受けられると患者さんにとって利益になるし職員も成長し続けることができるため、今後コミュニケーションの一つ一つを大切にやりがいのある仕事になるよう務めていきたいと思えます。

実体験を伴った研修で、医療職員としてどういったコミュニケーションをとることが良いのか実感することができた。職場の人や患者さんに対して、相手が自分の言動にどう思うか感じるか常に考え、自ら身を守るためにも、身だしなみという基本的なことから整えて働く意識を切り替えるようにしていきたい。

ただ講義を聞くよりロールプレイなど身体を使って説明して下さったので、とてもよく分かった。大学時代に接遇の講義があったが、なぜ接遇が大切か、どんな意味があるのかまでは考えていなかったので患者さや自分のためだと理解できてよかった。

接遇は気付き、考えを共有し、現場に活かすことが大切であると学んだ。コミュニケーションを向上することは、医療安全(リスク管理)に繋がり、また自分自身を守ることにもつながる事が分かった。「笑顔が大切」と思っている、相手を感じる、受け取ることは様々であり、どのように伝わるのかが重要であると学んだ。非言語コミュニケーションとして、身だしなみやうなずきが相手の立場に立って考える。また、円滑なコミュニケーションを作っていくうえで大切なことだと学ぶ事ができた。新社会人1年目として、平常心を持ち責任のある行動をとるとともに、素直で患者さんや家族、同僚ともいい関係を築いていけるように活かしていきたい。

接遇は患者さんや相手に方に自分の印象を付けられるとても重要なことなので、相手にいい印象を持ってもらうことで、病院全体のイメージアップにつながるの、とても大切なことだと思いました。患者さんを思いやる気持ちを忘れずに丁寧に接していきたいと思えます。

視覚情報と聴覚情報で第一印象の9割が決まるということだったので身だしなみや距離感、表情などの非言語的コミュニケーションを大切にしていきたいと思えました。実際に自己PRを行ってみたり、距離感を体感することで文章で説明を受けるよりもずっと自分の中に入ってきました。チームで情報を共有することで新たな学びを得ることもつながりました。

今回の研修で初めて話す方がほとんどだったこともあり、身をもって接遇に大切なことを理解できたように思う。相手とのコミュニケーションにおいて何が重要かと学校で学んだことはあったが、まずは自分自身を知ろうとは考えたことがなく、自己理解をすることがはじめだと聞いて驚いた。臨床ではもちろん、普段の生活の中でも活用できるような人との接し方だったり、大切にすべきものを学ばせてもらった。患者に不信感を少しでも与えないよう、今回の学びを自分のものにしたいと思った。

まったく初対面の人と自己紹介をし合ってみて、一人ひとり印象が全然違ふし、視覚情報は相手をキャッチするためにとっても重要なのだと改めて気づかされた。自己紹介を振り返ってみてニーズを引き出すテクニックが私にはまだまだ足りないと思ったので、これから働きながら少しずつコミュニケーションスキルを上げて人とのつながりの輪を増やしていきたいと思う。そして患者さんや家族は私たち医療者に対して不安な気持ちを聞いてほしい、身近で頼れる存在であってほしいと感じていると思うので、その期待に応えられるように

36 グループで行い、動きもあって分かりやすい研修でした。また頭にも残りやすく、今後の仕事に活かしていきたいと思いました。特に、人に上手に伝えるというのは意識して話していなかったため、テクニックを学べてよかったです。またコミュニケーションをとる面で自分に足りないものも気付くことができ、今後の仕事や生活につなげていこうと思いました。「言葉が状況を作る」という部分も印象に残り、言葉選びは考えて発言していこうと思います。

37 患者と関わる上でのコミュニケーション能力や接遇の大切さを改めて実感することができた。他職種でグループワークすることで他者の意見や考えを聞くこともでき、とても良い機会だった。相手のニーズを引き出すことが医療の質につながると学んだため、これから患者と接する中で、相手を知ろうとする姿勢を忘れず、また、今日教えていただいたことを活かしていきたいと思った。

38 人と人が出会うとき、第一印象がとても大切であることや、物事を伝える時の言葉の使い方が重要であることを学んだ。一人として同じ性格の人間はいないため、「この人が心を開いてくれるために、自分に何ができるか？」ということのを常に考えながら、個性のある関わりができるようになりたいと思う。「笑顔」「挨拶」「1日の振り返り」を本日から実践しようと思う。

39 接遇には相手の立場と思いやる心。自分を素直に謙虚に保つ心。の2つが大切である。また、安心、安全な医療の提供+信頼される医療従事者であることが豊かな人生を送ることに繋がると学んだ。身だしなみは危機管理でもあることを理解したので毎日の身だしなみは丁寧にやりたい。また、接遇において相手の立場に立った視点は余裕がないと難しい。余裕をもって相手に接するためにも自己のマネジメントは大切にしていきたい。信頼関係を築くためにも笑顔やコミュニケーションを向上させ日々の振り返りから積み重ねていく必要がある。

40 接遇の5原則として表情、態度、挨拶、身だしなみ、言葉遣いがある。このうちどれが欠けても良い接遇にはならない。これら接遇はどれも相手を思いやる気持ちがあれば自然とできるものである。大切なのは上を目指して励むこと、日々自分の行動を振り返ることであると考えた。

41 CS,接遇の要素、基本姿勢、目的をグループワークをとおしてより深く考えることができた。職員としての自覚を身に付けることに繋がったと思う。对患者だけでなく、医師、コメディカルのスタッフとも共に良い医療を提供できるきっかけになったと思う。

42 これから働いていく中で様々な人と出会いがあると思います。所属となる診療科の先輩や同僚、後輩、患者さんやその家族、他職種の方々、地域の方々そんな様々な場面で重要となってくるのが印象です。人は第一印象は5~6秒で決まるとおっしゃっていました。その時間の中で視覚、聴覚、情報などを相手にどう工夫して伝えるかでその後の関係性、印象が大きく変わってくることを知りました。少しでも良い印象を持っていたるように、身だしなみ、言葉遣い、表情など頭の片隅で気にかけてながら接遇していきたいです。

43 ただ漠然と接遇は社会人として大切であるというだけでなく、安心安全な医療を提供するため、信頼される専門職であり続けるため接遇はなぜ大切かを知ることができた。

44 病院の職員として、接遇が患者さんやその家族のため、働く自分たちのためにとって必要であることを学んだ。相手の立場になって考えるマインドや視覚から入る情報(しぐさ、表情、動き)などロールプレイをすることで自分やほかの方の良いところを見つけることができた。接遇が医療ミスやクレームを減少させることなどとても良いことばかりなので、講師の方が仰ったように毎日自身の振り返りを行いたいと思う。

45 本日研修で行ったことを日頃から意識し、普段の生活でも自然と行えることが大切だと思った。相手の気持ちを考える人になるために大切な内容だった。医療の現場に出ると、状態が良くなることに目を向け接していくが、常にそれが患者の考えていることではないため、自分の考えを押し付けず、相手の意見を聞く姿勢が大切だと思った。そして、挨拶や笑顔、パーソナルスペースといった基本を中心に全てのスキルを向上していきたい。

46 接遇研修を受けて、病院の職員としていかに接遇が大切なのかを学ぶ事ができた。接遇の要素として、態度、表情、挨拶、身だしなみ、言葉遣いがあり、どれ一つも欠けてはならずバランスをとることで相手に誠意が伝わると知ることができた。接遇により病院の評価は決まってしまうため、市民病院の職員として自覚を持っていこうと思った。

47 第一印象が最初の数秒で決まると聞いてとても驚きました。挨拶や身だしなみなど簡単なことで円滑なコミュニケーションがとりやすくなり、医療の安全や質の向上につながるため、できることから行動に移していきたいと思いました。初対面の人とも距離や間を考えながら相手のことを知ろうとする姿勢を忘れずに業務に臨みたいと思います。

48 自分の中で接遇に対して考えるところはありませんでしたが、本日はまた改めてワークもふまえながら心に響く研修内容だった。医療の質を高めるには、患者さんだけでなく、ご家族の方そして共に現場で働く医療職の皆さんに対して接遇の心を大切に、そして常にバランスを意識し、個人の人間力や組織力の向上に努めて

いくことが大切だと理解した。この初心の気持ちを忘れず、自分を素直に謙虚に保ち日々の振り返りも実行したいと思った。

49 「第一印象が円滑な関係性に繋がる」ということをワークを通して実感した。自己紹介のワークで自分の課題にも気付け、人と接する際は相手の立場に立って考え思いやりや謙虚な姿勢でいることなど忘れず行動していきたいと感じた。又、その日の自分の行動を振り返ったり、自分のことをまず知ることも必要なことなのだと分かった。

50 職員として利用される患者さんへの対応の大切さを改めて理解できた。自己紹介のワークでは自分のアピールポイントが「精一杯頑張る」というものだったため印象が薄かったように感じられた。また、相手への質問は自分が聞いて満足してしまい、次につながられていなかった。自分のコミュニケーション時の弱みを再確認でき、笑顔で丁寧なコミュニケーションが取れたのではないかと強みも分かった。これら弱み、強みを伸ばし市民の皆様へよりよい医療のにつなげられるようにしていきたい。

51 接遇と言葉一つでも考え方受け止め方は千差万別だということがよく分かり実際に実践やGWを通して体感する良い学びになりました。何が正しい、こうしなければいけない、ではなく、どうしたらいいかどう工夫アプローチしていけばよいらうかとその過程を振り返り考えて行動していくことの大切さに気付くことができました。

52 表情や声のトーン、話の内容によって第一印象が左右されるということや接遇は自分で自分を守ることができるということを学び、重要性が理解できた。また、グループワークの中で接遇の要素、基本姿勢、目的を多職種、同期全員で共有することによって同じところに向かって高めていくことができると感じた。

53 相手の印象が決まるのが5~6秒ということで、初対面では外見が重要だということが分かりました。また、新人のリスク管理として身だしなみがとても大事であるため、整容面に気を付けたいです。身だしなみの他にも笑顔や声のトーンなども日頃から気を付けて接していきたいです。

54 第一印象はたった数秒で決まってしまうということに驚きました。30秒自己紹介は色々な人と話せて楽しかったです。相手のキャッチングは視覚情報が多くを占めるという話がありましたが、私は話してみても印象が変わる人が多かったです。自分は相手からどんな風に見えるのだろうかと思いになりました。また笑顔に受け取り方は人それぞれという話を聞いて深いなと思いました。

55 自分の場合は焦ることで対応(特に言葉遣い)がおろそかになりがちなので、焦らず、まずはすべきことに目を向けて相手と関わろうと思う。学生の時に、普段の生活から丁寧な人は接遇も丁寧であると聞いたことがあり、実践しようと思っても中々移せていないのが現状である。まずは日々の反省から取組、今後に生かそうと思う。

56 市民の皆さまからは「安心・安全な医療の提供」と「信頼される医療従事者であること」を求められており、それを行動に移すためのツールが接遇であると考えた。接遇にはマナーやテクニックなどもあるが、もっとも重要なのは相手を思いやる心や自分を素直に謙虚に保つ心など、自分のマインドに関するものだという事が分かった。

57 接遇に必要な事、基本姿勢をまず自身で考え、その後グループで共有したため様々な視点で考える事ができた。又、相手との距離や挨拶など、実際に行ってみることで無意識が意識化されたと感じた。

58 医療の質には接遇が深く関わっていることが理解できました。思いやりの心や知識があってもそれを相手に合わせた方法で表現できなければ活かすこともできず患者さんの利益や安心にはつなげられないので、接遇の目的を意識しながら相手に関心を寄せて丁寧に向き合う姿勢が大切であると学ぶ事ができました。

59 相手のことを考える前に自分のことを振り返ることで他者との関わり方が変わるという事や、ノンバーバルコミュニケーションが大切であるという事を改めて学んだ。実習でも多くの患者さんとのコミュニケーションの中で、非言語的コミュニケーションから気持ちを読み取ったことを思い出した。コミュニケーションの活性は相手のニーズに答えることに繋がるという事も学んだため、活かしていきたい。

60 実際に自分で体験し、コミュニケーションを図ることで自分のコミュニケーション能力の不足部分、苦手部分を知り、今後意識することでよりよいコミュニケーションが図れることが分かり、非常に良い経験ができた。また、先生から多くのプレゼントを頂き、業務が始まる際の心構えやモチベーションにもつながった。非常にためになる話を聞くことができ良い時間であった。

61 単なる「挨拶の仕方」ではなく、接遇の本質を体感できる研修だったと思います。毎日、自分のあり方を振り返りながら、市民の方の満足度向上に向けてレベルアップしていきたいです。

第一印象の大切さについて学び、又自己紹介で相手に自分のことがあまりに伝わっていないんじゃないか

62 と気付くことができました。理解は人それぞれで自分の思っている通りに理解してもらえないわけではないので、“今日の自分はどうだったのか”と振り返っていききたいと思います。

63 何度もCS接遇研修を今まで受けた事があるがその中で1番楽しく臨めた研修であった。他職種チーム医療が重要視される中、研修医も参加のGWは、とても活気にあふれ有意義であった。私は長年この仕事をしているが、これからも今までずっと大切にしてきた笑顔や表情を大切に、日々学習これが患者様に貢献できる人になりたい。

64 事例や具体例の紹介が多く、またワークを通じて接遇の目的・意義を理解することができた。研修の中で自分が嬉しかったことを今後の患者・家族への対応に活かしていくことができるようになりたいと考えた。

65 医療はお願いされた方が良いというのが印象的でした。声をかけてからという事を気を付けていきたい。医療は黙って受ける時代ではない、言った言わないは訴訟につながるという事で自分を守るためにも接遇は大事だという事が分かった。言葉が現場の状態を作るという事だったので相手に言ったではなく伝わったか、理解できたかをしっかり見ていきたい。素直な心で謙虚に過ごしたいと思った。

66 コミュニケーションに適した距離(握手の距離)、笑顔でポジティブな質問をすることなど様々なテクニックやアドバイスが聞いて実践で活かしていこうと思います。また、安心・安全な医療を提供するためには接遇がとても大切である。患者さんに対してだけでなく、チームや自分自身にも影響することを理解できました。

67 実際に身を使って体験することで、研修の内容が自然に入り込み理解や共感しやすかった。コミュニケーションや接遇のあり方や目的、又何を得られるのかが学べた。とても充実した研修内容だった。今自分が持っているコミュニケーション能力を振り返り、まずは自身を磨きながら、謙虚な心を忘れず、相手(対象)、組織に信頼される人になれるよう日々学ぶ姿勢を持ち努力したいと思う。

68 この研修を受けて、グループの中で話し合うことによって様々な意見があり、自分にはない考えを取り入れることができました。自己紹介をする時も全く話さなかった方と関わって、第一印象についてを考えながら受けることができました。身だしなみも信頼感につながっているし、医療者として素敵な人材になれるよう気を引き締めて頑張っていきたいです。「笑顔」についても解釈は人によって違い、怒らせてしまうことも学べて大きな学びになりました。「お願いされる」状態で医療を提供されるよう努めていきたいです。

69 接遇の5原則や接遇の心、目的についてグループで話し合ったり、講師の先生のポイントを聞くことができ考え方の幅が自分の中で広がりました。中でも心に残ったことは、「自分を素直に謙虚に保つ心」という言葉です。実際現場に出て働き始めてからも自分の姿の振り返りを行っていききたいと思います。

70 実際に初対面の人と自己紹介を短時間でしたり、話をしたりすることで、話しやすい人、印象に残る人など様々にいて表情や言葉遣い、話し方、相づちは大切だと実感することができた。特に距離については関係性によって適切な距離があるので患者さんに心を開いてほしい、安心してほしいという気持ちを近づきすぎることのないように気を付けたい。また、患者さんのためにも、働いている側他職種でのコミュニケーションが円滑に行われることは必要だと思ったのでお互いに尊敬しあいながら、高めあえるように頑張りたいと感じた。

71 とてもよく分かった。自分はコミュニケーションがあまりうまくできないと思っていたけれど、この研修を受けて自信をつけることができた。全体を通して楽しく受けることができ、自分でもうまくコミュニケーションが取れるのではないかと感じるようになった。

72 コミュニケーション能力を向上させたいと普段思うことがあったが、具体的にどうすれば改善できるのか分からなかった。今回の研修で今まで意識していなかったことが分かり、相手とどう関わるのがよいか多くのヒントをもらった。人対人が医療の基本だと思うので今回の資料を定期的に振り返ろうと思いました。

73 接遇には相手(患者や家族など)のためでもあり、かつコミュニケーションを円滑にとることでリスク管理にもなる(=自分のためにもなる)と知り、ますます重要性を感じた。身だしなみが見た目の上のことだけでなく、安全に医療を提供するうえでも重要であると学び、これまで学校の先生から口をすっぱく言われた理由を改めて感じた。

74 第一印象がほとんどの印象を与えてしまうため、笑顔や話し方、声のトーン、身だしなみに気を付けながら適度な距離感であることが大切であることが分かった。しかし、笑顔も相手の状況次第では不快にさせてしまうこともあり、TPOにあった対応が必要である。医療者として、余裕をもち気分を害することがないように、患者・家族やチームメンバー、先輩らと上手くコミュニケーション取れるように頑張りたい。

75 良い接遇は患者や家族に安心・信頼していただき円滑な医療を行うためだけでなく、自分を守ったり気持ちよく働くためにもお互いのためにも接遇の能力向上を目指す必要があると分かりました。また、実際に行うことで距離感の取り方や話しを聞いてもらえる嬉しさを体験して学ぶことができとても印象に残る研修でした。

- 76 第一印象は5秒程度で決まってしまう。笑顔を中心掛けていきたいが、場合によっては笑顔が逆効果になることもあると学んだ。日々振り返りを行い、自分の表情等どう伝わったのか考え、次に活かしていきたい。挨拶、身だしなみ、表情、態度、言葉遣いに気を配り、信頼される医療従事者になり、円滑なコミュニケーションをとることで安心安全な医療提供ができるように努めていきたい。
- 77 自ら実践することで気付くことができたことが多くあった。これから現場で人々と関わっていくんだという実感が湧いた。1日の自分の接遇の振り返りも心掛けていきたい。
- 78 笑顔、表情、距離感など自分自身が体験することができ、初対面の方とペアになって行えたので患者さんの気持ちを少しでも理解できたのではないかと思います。研修医の先生とペアになって距離感やミラーリングを体験したので研修内容がとても理解できました。初対面の人と出会ってあんな短時間でハグしたのは初めてでしたので少し恥ずかしかったです。笑顔や視線、声のトーンなど仕事に活かしていきたいです。
- 79 接遇に関して、今自分ができる事できない事が何なのかを知ることができた。日々の学習・改善を怠らず、患者さんの期待を上回る対応をしていきたい。
- 80 接遇・CS研修では実際に会話中の人との距離間や仕草や姿勢など無意識のうちに多くの人が同じようにしている事があると気づき、逆にその事をうまく理解したうえで利用するコミュニケーション力の向上もあると知り、納得すると同時に今回学んだことを最大限に活かしていきたい。
- 81 挨拶を含め、ささいな言葉がけや表情・仕草などで相手への伝わり方が異なり、相手の反応を左右するものであることを再確認した。また、接遇とは相手の為にあるわけではなく、自分自身の為、さらには共にリハビリを行う者として必要だと感じた。
- 82 第一印象5～6秒で決まる、ノンバーバルコミュニケーションの占める割合が大きいこと、接遇は自分を守るためにもなる等のことを学ぶ事ができた。素直と謙虚に保つ心をこれからも忘れずに努めていきたいです。
- 83 接遇を意識することで病院の評価が上がり、ひいては苦情などから自分の身を守るという事になるといった考え方は今までしたことが無かったので今回学ぶ事が出来て良かった。
- 84 ・30秒自己紹介では自分の自己紹介の欠点を見つけることができた。
・接遇については視覚、聴覚が大部分を占めるが、相手に心地よいと思ってもらうためにはその人の気持ちを汲み取ろうとしている事が大切で、それを自然にできるようになりたい。
・社会人としてのマナーは当然身に付けながらも誠実さや思いやりで人に接したい。
・これからの1年は特に“謙虚な気持ちと素直さ”を保ちながら過ごすことが一番の目標。
- 85 自分が良かれと思って接していた事が他人からは威圧になり、不安・不満を招くことがある。自身がされたらどう思うかを考えて行動することが大事と感じた。普段話をするだけでも、ほとんどの人はその人を理解しようとしている事が分かったので、理解をしようとするこちらも有働で示すことも大事だと思った。
- 86 グループワークを挟みとても楽しくできた。言われなくても相手と話すときの距離が握手できる距離であったことや、挨拶や礼をしていたことに驚いた。新人として必ず実践できることとして、身だしなみがあることを理解した。医療では患者対応に正解はないこと、日々勉強、自己分析がとても大切だと知ることができた。
- 87 接遇には多くの要素があり、挨拶、身だしなみ、表情、態度などでそれがそのまま人間力につながるという事が分かりました。その臨む姿勢としては相手の人格や立場を思いやり、自分を素直に謙虚に保つことが大切であることも分かりました。これらのことができることで患者さんやその家族、また一緒に働いていく仲間にも信頼を持ってもらえるようになり、そして安心して安全なニーズに対応できる良質な医療が提供できると思いました。
- 88 CSという言葉は初めて聞き、選ばれる病院とは何かについて深く考える事ができた。自分が5年間社会人をやっている中で当たり前品質が一部できていなかったり、おろそかになっている所があったのかもしれないと反省し、これからまた一から基本を学び、自分の対応で患者が感動していただけるような医療人になっていきます。
- 89 医療の質を高めるためには、相手が望むことを提供しなければならない。そのニーズを引き出す際どのような言葉を用いて、どう表現するかによって相手への伝わり方、捉え方が異なる。また、5～6秒で決定する第一印象が円滑な関係性に繋がるため、表情・身だしなみ等の視覚情報や、声のトーン、話し方等視覚情報を意識して行動するべきである。
- 90 患者さんだけでなく、共に業務する医療従事者の方達にも信頼・信用される職員でありたいと思うとともにそうなるためには日々の生活を見つめる必要があるなと思いました。
- 91 接遇はとても重要なものの身に付けるには、日頃からいかい気付けるか、日々繰り返しながら意識していかなければならないのだと実感しました。スキルやテクニックとして意識しながら身に付け、自然体で発言できるようにしていきたいと思えます。

- 92 実際に様々な方と自己紹介をしてみて、明るく笑顔で声をかけてくれた方がとても印象的で、人柄の良さが伝わってきました。その中の振り返りで、こちらから質問したり、自分のアピールが上手くできていなかったの
で、今後その点を意識していきたいと思いました。また、今からできることとして、毎日自分の笑顔はどうであったか身だしなみをきちんとすること等はできるので、明日から配属先でも実践しようと思いました。
- 93 まず他者を理解するためには自己の理解が必要であることを学んだ。又、医療現場で働くにあたり、接遇・思いやりのある心の重要性を学んだ。今日学んだことをどんどん実践していきたい。
- 94 患者様とラポールを形成するためのマナーやスキルを学び、またそれらを実際にペアで確認するなどして自分の弱点や疎かになっている部分を明らかにすることができた。自分は目線や表情といった非言語的コミュニケーションが苦手だと感じたので、研修の中でもあったように人との交流をする場数を踏んで弱点の克服に努めていこうと感じた。
- 95 当たり前の部分ではあるけれど、笑顔はしっかりと意識して取り組めっていると改めて思うことができた。身だしなみやコミュニケーションにおいて自身のストロングポイント、ウィークポイントが明白になったので課題を意識していきたい所に注意しコミュニケーションを図っていきたいと感じた。
- 96 始めは身だしなみのチェック、知らない人との自己紹介をまたやるのかと思っていたが、想像していたものと全く異なり、とても充実した時間だった。実演が多く、自分がやっているからこそ印象に残り、相手とグループと共に楽しむ事ができた。この研修の中で一番良かった。
- 97 接遇の5原則、自分の中で表情や態度などは問題ないが、言葉遣いに苦手意識を持っていた。今日の講義でどれかが欠けたら「×0」で0点、「×(-10)」でマイナスの点数になってしまうと習い、長所を伸ばすだけでなく、短所を改善する必要があると学んだ。
- 98 医療現場に出る前に患者さんと関わる際の姿勢・心がけについて学ぶ事ができ、大変貴重な機会を頂けたことに感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。
- 99 それこそお辞儀の練習をすと思っていたら医療現場に即した内容で大変勉強になりました。第一印象を爽やかに80位にあるものにすべく気を配っていきたいです。今日教わったことを活かして新人生活気を引き締めて努力したいです。
- 100 3時間という時間でしたが、あっという間に感じるほど充実した研修でした。人との接し方で今まで自分ができた事、できていなかった事がはっきりさせることができましたし、皆から様々な意見をもらい、今まで気づかなかった事も得ることができました。人と関わる事ばかりの職業であるため、今日学んだことを活かして頑張っていこうと思います。
- 101 ファーストインプレッションが大切だと言っていたのに、一番最初からグダっていたのでどうかと思った。話の内容自体はためになるものが多かった。
- 102 スタートしたばかりの気持ちもリフレッシュな状態でこういった接遇研修を受けられて大変良かったです。本日は有難うございました。
- 103 今まで気付くことのなかったコミュニケーションの仕草や技術について知ることができで、大変貴重な機会だと思いました。特に相手と同じ仕草をする・している事や、体に触る時に一言かける等、とても興味深かったです。
- 104 今まで頭でしか分かっていなかったことを改めて実感できる機会となりました。又、逆に今まで意識していなかったことを改めて言語化し、行動に表わす貴重な機会ともなりました。今回学んだことを今回きりにしてしまわず、振り返りを忘れずに行きたいと思います。
- 105 沢山の“気付き”を与えて頂きました。自己紹介を6組行う事だけで、できない事、これから必要となる事(ニーズとなる事)等学ぶ事が多かったです。今回は笑顔がキーワードとして出ましたが、「不機嫌は連鎖する」というアランの幸福論の言葉を思い出し、笑顔の大切さを学んだ。
- 106 大学時代もマナー研修を受けた事があるが、医療人のための研修は初めてだったためより実践的に学ぶ事ができた。また、他職種の新採用職員と交流することができて良かった。
- 107 貴重な意見を共有することができ、私自身大変多くの学びを得ました。本当にありがとうございました。
- 108 学生の頃は患者さんとの関わりをあまり意識する、できる機会は少なかった。働くという事は病院の職員として患者さんに向き合う事であり、患者さんにとっては病院の顔として覚えられることになる。自分のせいで病院の迷惑になってしまうかもしれないため、自分も患者さんの他の医療人と気持ち良く仕事をしていきたいと思った。
- 109 想像していたマナー講座とは異なり、実際に相手と対話し、楽しく他職種と過ごすことができました。又、振り

109 返ることの重要性も実感しました。

110 社会人となり不安ばかりでしたが、社会人としてだけでなく医療人としてどうあるべきかを教えて頂き、とても勉強になりました。他職種の方とお話をする機会を頂けて楽しかったです。

111 他職種の方々と共に接遇の姿勢について話し合った経験は、今後の研修に大変影響を与えるものを感じた。

112 実際に多職種の方々と話をしてみても色々な考え方は分かった。自分だけでは気付かなかった意見も知れたので良かったです。

113 “接遇”と聞いて基本的なことで話を聞けば当たり前だと思うが、改めて考えると様々なことの基本となるとても大切なことだと気付いた。今回学んだことは、人生において基本となる事なので今後も継続していきたい。

114 自分はコミュニケーションに関して無頓着で知識もないのでとても参考になった。人と関わり続ける仕事なので引き続き勉強しないといけないと思った。ただ講義を聞いているだけでなく、ワークが間に挟まっていたので3時間楽しく過ごせました。

115 ディスカッションの機会も多く、様々な人の意見を聞くことができ、大変貴重な経験となりました。今後自覚しなければならない事、新人としてのあり方など初めて知ることも多く、現場ですぐに生かせそうなものがあったので、今日教わったことをしっかり実践していければと思います。

116 この話をまとめて聞く機会がなかったので、改めてしっかりと見つめなおす機会になりました。これから現場に出て行く上で気を付けていくべきことを考える良い時間を頂きました。自分が常に元気で医療現場に立ち続けたいと思います。

117 接遇の基本的な考え方を教えて頂いたので、自分で日々ブラッシュアップしたり、考えながら研修に臨みたいと思いました。初心を忘れないようにします。与える印象なども気を使いながら仕事をやっていきたいです。

118 これからの研修においてコミュニケーション等学ぶ機会のあまりなかった分野で勉強になりました。初めあまり話せなかったけど途中から少しずつ話せたように思います。

119 一人では気付けないようなことが多くあり、来週実際に病棟に出る前に参加できて本当に良かったと思います。日々振り返り、1年後の目標を達成できるように頑張りたいと思います。

120 今日から学んだことを生かし、医療者として接遇を大切にしていきたいと思います。本日はお忙し中貴重なお時間をありがとうございました。

121 グループワークができたのが良かったです。また、形式的でなくよくある言葉遣いやお辞儀の姿勢ではなく、少し変わったやり方で新鮮でした。印象にもとても残り、これから働いて行く上で必要なスキルが身に付きました。ありがとうございました。

122 臨床の現場では意識することのない点が多くあり非常に良い研修でした。他職種の方がとグループワークができたのも良かったです。最初の科から今回学んだことを意識して研修したいと思います。

123 人間力を高めて、病院での仕事に役立てたいです。

124 人とのコミュニケーションについて細かく考察されていて理解することができた。今後仕事する上でコミュニケーション、技術両方で向上できるよう頑張ろうと思えた。
