



日本の医療現場を元気にする



〒101-0054 東京都千代田区神田錦町3-20
TEL 03-6273-4890 <https://ra-pport.com>

日本の医療現場を元氣にする

代表 福岡かつよ



新型コロナウイルス感染症により、求められる医療接遇は一変しました。
単なる接客マナーではなく、医療現場ならではの接遇力が重要となっています。
弊社では、医療接遇は医療安全に繋がるということを提案してきました。

100人の患者さんがいるとしたら100通り以上の接遇があります。ご存知のように、同じ患者さんでも状況によっては、異なる対応を望みます。

私どもラ・ポール株式会社は、状況にそって臨機応変に応対できる『柔軟な接遇力』を提案しています。
気づき、考え、現場に活かす。その繰り返しを継続することで貴院の善き風土になると確信します。その結果、選ばれ支持される医療機関となり、安定した医業経営に繋がります。

20年にわたり医療現場に特化してきた実績と豊富な実例を基に、現場に活かせる能動型研修とコンサルティングを実施しています。

日本の未来のために、医療現場の皆さんの一助となりましたら幸甚に存じます。



Rapportの"R"を8つ重ね、その核から社会へ広がるように貢献していく。宝石のように、ひとりひとりのもつている資質を輝かせるきっかけを提供していく。

全国に広がる
コンサルティング実績



これまでご縁をいただいた都道府県

プレミアム接遇とは(商標登録第5780151号)

「貴院理念に基づき、院内に根づいたDNAを広く発信する接遇力」

プレミアム接遇には、3つの要素があります。①医療現場の多様化するニーズに対応可能な接遇力、②それを構築する人材の育成、③その人材により医業継続に結び付ける、という3点です。

医療に関わる方々は、モノを扱う仕事ではない"生命"に関わる仕事を選択した時点で、すでに高いヒューマンスキルをお持ちです。その資質をより向上させることができ、安心安全な医療環境、適切最善な医療提供に繋がります。全スタッフの意識と行動を高めるプレミアム接遇が、健全な医業経営の鍵となります。

Voice ~クライアント様の声~

プレミアム接遇コンサルティング

職員にプロ意識が生まれ、患者数や収益は着実に増加しました。(理事長)

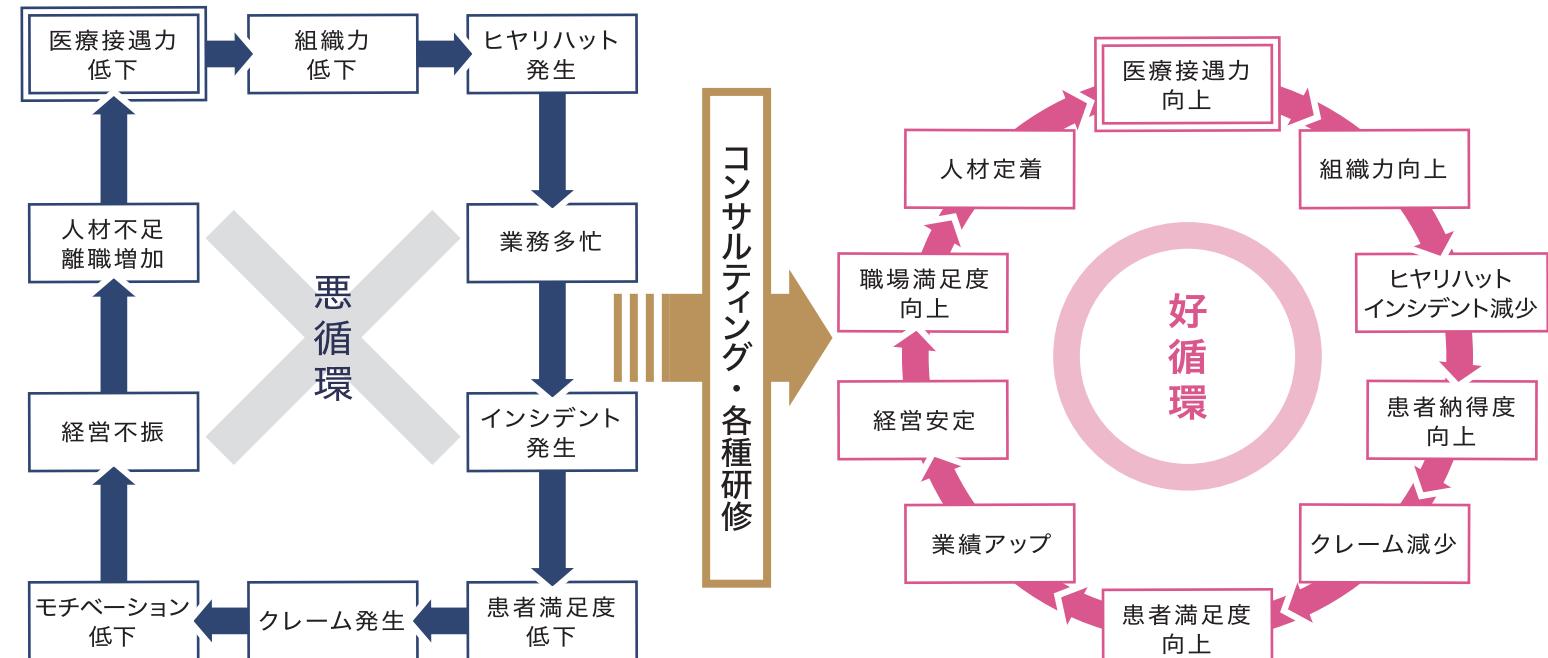
以前は待ち時間が長いとのことでクレームがあったが、スタッフ全員で学びを深めることでお褒めのご意見を頂けるようになった。(看護師長)

患者さんに安心して、納得して医療を受けてもらうために接遇力を高めることは大変重要なと思いました。クリニックの環境整備や身だしなみに気をつけ、笑顔でハキハキと患者対応していきたいです。
患者さんだけでなく、スタッフ間でも相手が求めていることをできるように、「伝える」だけでなく、「伝わる」ように言葉を選び、伝わったかの確認をすることや指示を受け、その内容を実行したら報告することを意識していきたいと思いました。
とてもためになる研修で、是非、学んだことを日々の業務に活かしていきたいと思いました。(受付)



ラ・ポールの提案

「日本の医療現場を元氣にする」をミッションとし、コンサルティング・研修を通して医療現場に有効な価値を創造します。



組織が目指す医療接遇のステップ

STEP.5 自走できる

- 自院の理念を基に風土となる接遇を継続し、定着できている。
- 接遇力の高い人材が育つ職場環境や仕組みが構築されている。

STEP.4 選ばれ支持されている

- 医療接遇により好循環にある組織は、選ばれ支持される医療機関である。
- 優良組織に属すことにより、職場満足度が向上し、組織への貢献意識が高まる。

STEP.3 チームで連携できている

- 医療現場は多職種で構成されたプロ集団である。
- 互いの専門領域を尊重し合うことで、連携力が高まり、ハイレベルな医療に繋がる。

STEP.2 主体的に行動できる

- 接遇は誰かに言われてすることではない。
- 自ら行動することで気づきや着眼点が増える。

STEP.1 院内の課題に気づくことができる

- 接遇・コミュニケーションは、意識しなければ変化はない。
- なぜ、医療現場で接遇力やコミュニケーション力が必要なのかを理解する。

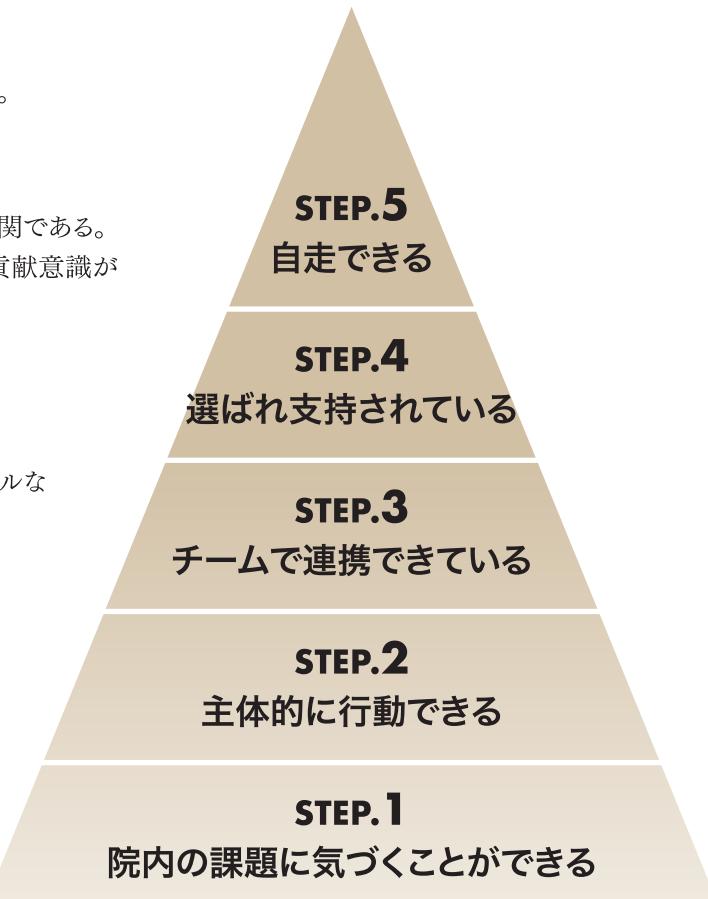
STEP.5
自走できる

STEP.4
選ばれ支持されている

STEP.3
チームで連携できている

STEP.2
主体的に行動できる

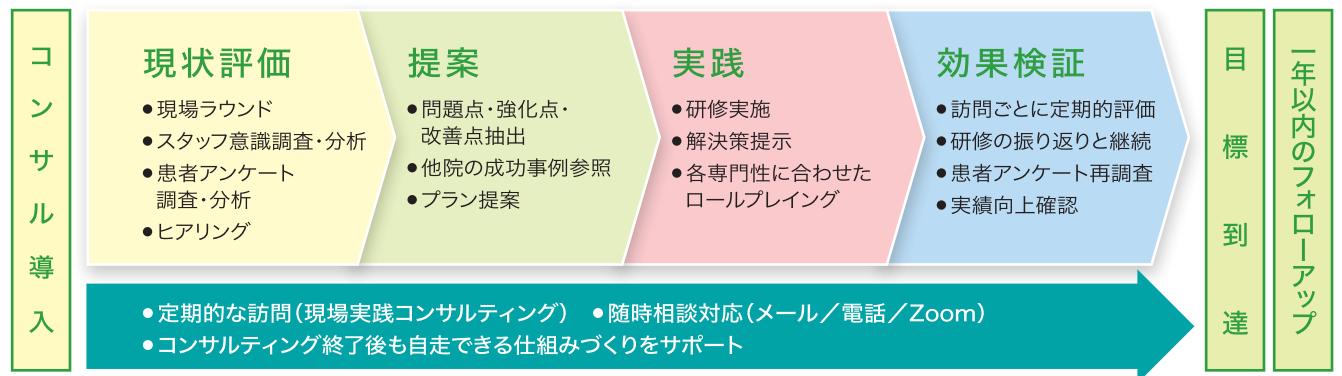
STEP.1
院内の課題に気づくことができる



1. コンサルティング事業

— 医療を専門に300件の現場で培った成果直結のコンサルティングを提案 —

コンサルティングの流れ



現場実践形式ロールプレイング

現場に即し、直ちに患者応対、チーム連携に活用



現状把握	検討	見直し・改善	実践活用	相互尊重
患者・患者家族にどのような応対をしているのか	自分自身が患者だとしたら、どのような応対が、感動レベルの接遇になるのか	具体的に現状の対応を今一度客観的に見直し改善するあるいは強化する	気づき考える力を現場で活かし行動に結びつける力を養う	患者と医療者が互いに尊重されることにより安心安全で適切な最善の医療に繋げる

Voice ~クライアント様の声~

— 現場実践形式ロールプレイング —

感染症対策・混雑時の対応など有効なアドバイスをいただきました。(外来コンシェルジュ)

実際にうまくいかなかった事例の対応について教えていただき勉強になった。(薬剤師)

ロールプレイングを行うことによって、まだ、説明力が足りてないことに気づきました。説明するだけでなく、患者様の理解度の確認、それに合った説明の必要性を学ぶことができました。口頭の説明だけでなく、フォローチャートを活用したり、スケジュールの見直し等、常に進化し続けたいと思いました。(看護師)

自分では気づかなかったことをたくさん教えて頂き、とてもためになりました。そして接遇の大切さをあらためて実感しました。患者さんとの信頼関係や職員同士のチームワークが全て良い方に向かっていくのだと分かりました。安心安全な医療を目指すために、どのような接遇をしていくべきかを頭に入れ、「業務をゴールにしない」という接遇をしていきたいです。それには、自分に余裕がないと、緊張した態度(顔)になってしまないので、早く慣れて落ち着いた行動かつスピーディーな対応ができるように努力したいと思います。(検査)

— チーム医療コンサルティング —

同じ診療科で同じ方向に向いているように見えて、それぞれの思考タイプが違うことに驚いた。一人ひとりが「違う」ということを知ったうえで、全体をマネジメントすることが大事なんだと感じました。ありがとうございました。(医師)

電話応対では、誰でも同じクオリティの対応ができるよう、患者様から聞く必要な情報はフォーマット化し、対応する。検査や手術の件数、患者様の増加に伴い、バタバタしそれぞれのスタッフが、余裕がないことが増えている中、まだまだ無駄な動きや改善点が多くあると感じていたが、スタッフ自らどうしたら合理的、効率的にできるか意見やアイデアが少しづつだが出始めたことはとても嬉しく思います。コミュニケーション、情報共有、事前の準備の大切さを皆とさらに共有していきたいと思います。(事務長)

接遇のみでなく、職員のチーム力、モチベーションを高めるための演習もして頂き、新鮮で、とても役立つものと思っていました。(院長)

チーム医療コンサルティング

医療現場でのチーム作りをサポート! 豊富な実績に基づく「経験則」と認知科学に基づく「特性診断」を融合させた独自のコンサルテーションを提供いたします。

こんな悩みを解決します!

- どうやったらチーム連携がうまくいくのか
- なぜ患者さんやスタッフ間でコミュニケーションギャップが起きるのか

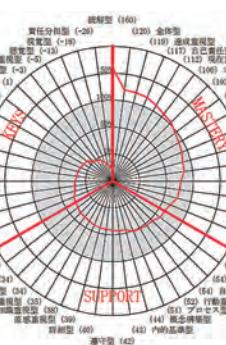
『コミュニケーション特性診断』とは

自分やチームの特性を知り、最適なコミュニケーションの方法を導きだします。

- どのような考え方をしてしまうのか
- どのような状況になるとやる気がわいてくるのか
- どのような行動を無意識にってしまうのか
- どのような言葉を使ってコミュニケーションをとろうとするのか

を客観的にデータ化する診断です。

特性診断データの例



個人とチームの特性診断

個人の考え方やコミュニケーションの特性を知る。

チーム内関係性を分析

チーム全体の特性分析。
スタッフ間のコミュニケーションギャップを明確化。

実践(コンサルテーション)

チーム内課題に取り組み、効果的なチーム作りを支援。

ゴール(効果検証)

自院理念に基づいたチーム連携の達成。

2. 研修事業

各医療機関の現状・目標に応じてオーダーメイドで構築する実践型研修です。

医療接遇コミュニケーション研修

- 医療接遇の概念を根本から理解することで、千差万別の患者さんに柔軟に対応。
- クレームを減らし、信頼される医療機関に。

チーム医療研修

- コミュニケーション能力を高め、意思疎通のとれた働きやすい職場に。
- チーム連携を強化し、ヒヤリハット、インシデントを防ぐ。

医療スタッフリーダー研修

- チームを円滑にマネジメントし、部下のパフォーマンスを最大限に引き出す。
- チーム内コミュニケーションギャップを解決して、チーム力向上につなげる。

医師接遇コミュニケーション研修

- 患者ニーズを引き出すテクニックを得て、卓越した医療に磨きをかける。
- チーム連携を先導して、待ち時間緩和やクレーム回避など、課題解決につなげる。

新医療人育成研修

- 現場ですぐに役立つ医療現場の基本接遇を凝縮。新規採用者を一人前の医療人に育てる。
- 医療人としての土台を築くとともに、仕事に対するモチベーションを高める。

Voice ~クライアント様の声~

医師接遇コミュニケーション研修

接遇はクレーム回避に有用である点を再認識させてもらった。(医師)

距離感とミーリング、明日からの診療で即戦力となる強力な武器です。大変感銘を受けました。(医師)

患者へのアプローチの仕方も、一つ二つの気遣いをすることにより感じ方が違うものであると感じた。忙しいとそういう点がおろそかになり、患者の不安にもつながってしまうと感じた。(医師)



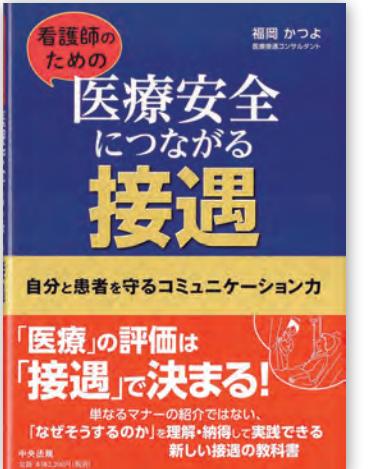
医療スタッフリーダー研修

チーム医療における自己と他者の関係について、これまで深く考えたことがなかった。「20歳」を過ぎてからは基本的に人は変わらないものと考えているが、その中でoutputはチームにおいてどのように変えるのが必要と考えさせられた。大変面白く、自分を改めて見つめ直せた。(医師)

院内の事例をディスカッションすることで多くの学びがありました。振り返り、改善し、それをまた振り返りをしていくことが必要でスタッフ間で共有することで対応を統一できると思いました。各自が自信を持って対応できるよう、各自のレベルUPができる様、勉強会などをやっていきたいです。自主的、主体的にクリニックを引っ張って行けるようになりたいです。(看護師長)

著作・メディア掲載

【書籍】



看護師のための
医療安全につながる接遇

【DVD教材】



医療に特化!
患者を引き寄せるプレミアム接遇
～スタッフの本質が高まる接遇研修～



RECRUIT DOCTOR'S CAREER
医師のためのコミュニケーション&接遇講座



PRESIDENT
「リーダーの眼」



致知
「第一線で活躍する女性」



最新医療経営Phase3
業界クローズアップ接遇研修



ドクターズ・ファイル患者ニーズ研究所
接遇コンサルティング「工夫事例」



介護人財マネジメント
「経営・管理特集」(執筆)

