

医療現場の接遇力とは

接遇マナー講師 柴田 由美子



耕和会の皆さまとは、接遇の研修講師という立場でご縁をいただいております。研修決定前の構想段階から関わらせていただいた経緯もあり、御担当者の方との出会いからを数えれば、早いもので約2年が経過いたしました。

接遇講師としてのお仕事は、大学でのエアライン講座（エアラインやホテル業界へ就職を希望する学生への就職講座）や、中学・高校・大学での面接指導、銀行員向けのマナー講座等が主な内容です。医療現場でのいわゆる“接遇力強化”は、受け手から求められる接遇の意味合いが、航空業界で培ったそれとは異なる点も多く、これまでの私であれば、ご依頼には感謝しながらも、お引き受けすることには躊躇していたように思います。

こちらの講師業務のお話をいただいたのは、最愛の父親がくも膜下出血で倒れ、約2年が経過した頃でした。急性期医療の病院で約1年半もの間お世話になった後、宮崎市内の老人保健施設へ居を移して数力月のころの筈ですが、正直にお話すれば、あの頃の記憶が定かではありません。毎日定時に起床し、息子を学校へ送り出し、会社へ行き・・・と一連の流れはこなしてはいましたが、生活にまつわる詳細な記憶は抜け落ちていきます。それまで大病とは無縁であった父親が病に伏すということは、それこそ我が家の一大事でした。父親が意識不明の半年程は、自分の勤務を終えると毎日のように病院を訪れ、微動だにしない父の横で、人工呼吸器の空虚感あふれる音を聴きながら涙し、身体をさすっては涙し、帰宅途中の車中でまた涙・・・そんな中にも希望を感じられたのが、沢山の熱意ある医師や看護師、リハビリスタッフ、そして介護の方々との出会いでした。

父の一件を通して沢山の気づきがありました。生意気な私の申し出や提案にも、快く対応して下さいました。こちらの感情が困惑している際には、立ち話で済む内容であっても必ず座って私の話へ耳を傾けて下さったこと、

対応する中で忙しさを見せないこと、内容に応じた表情やタイミングの良い話し、細やかな説明の際には、お話するタイミングや場所を選んで下さったこと等・・・あげればキリがありません。お辞儀の角度や、立ち姿、表情の柔和さも、状況によっては、ご承知の通り接遇の大切な要素となります。しかし、もっと深い部分の“接遇力・対応力”が必要とされるのが、この医療現場。心地よい場所を育てるのは「人」です。豊かなマインドと適切な言葉掛け、そして対応力・観察力の強化を意識できれば、そこに介在する患者さま・利用者さまのより良い環境づくりのお手伝いへ繋がるものと思っております。

このような機会を頂けたことに感謝し、耕和会の未来が、更なる良い方向へ導かれますよう心より応援申し上げます。

<柴田 由美子先生のプロフィール>

柴田由美子先生は、以前JALの客室乗務員のお立場で皇室専用機での業務にたずさわっておられました。バランス豊かなお人柄です。接遇経験を生かして耕和会スタッフの研修をお願いしています。コンプライアンスの中での対応が主力ですが耕和会接遇マナー講師として耕和会職員（中間管理職対象）に毎年6か月間の期間、月1度研修を実施しています。スタッフはお互いに6か月の間、コミュニケーション力を学びながら、新たな接遇体験へとつながるために、一体となって医療現場での対応となる研修を目指しています。スタートから2年目この度は2回目となり10名が各施設から選ばれています。このような研修が個人の対応力、適応力、信頼が生まれ、縦、横のつながりが広がることになれば幸いです。

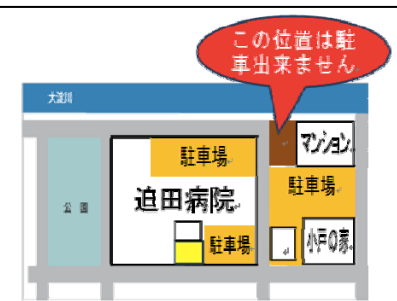
柴田由美子先生の医療現場の接遇力が加味されまして職員一同レベルUPにつながるよう邁進の日々を目指しています。

本部 総務部 迫田 美和子

<お願い>

病院駐車場は、右図のとおりです。マンション前には駐車をされないようにご協力をお願いします。

尚、駐車場に関してのご意見等ありましたら、職員へお伝え下さい。



病院前の大淀川風景

<ご案内>

病院前駐車場西側の建物の1階を改装しました。御用の際は事務所へお声掛け下さい。以下の写真はリニューアルした応接室と会議室です。



応接室



会議室