

第 1 回 医 事 業 務 研 究 会

(新任者教育基礎講座No.1)

平成28年5月17日(火)
岡山県医師会館 4階 第1会議室

【接遇マナー研修】

演 題 『相手の立場に立った応対をしましょう』

講 師 岡山済生会総合病院 人事課

森 下 妙 子 接遇担当係長

【医事業務研究会テキストによる解説】—入院料・精神科専門療法—

(希望グループ別) 急性期 (DPC 含) ・ケアミックス・精神科

第1回医事業務研究会（新任者教育基礎講座No.1） アンケート集計

（平成28年5月17日）

（ 46病院 85名 出席 ・ 82名回答 ）

1. 接遇・マナー研修『相手の立場に立った対応をしましょう』を受講して。

（講師：岡山済生会総合病院 人事課 森下 妙子 接遇担当係長）

A.

a. 大変勉強になった	63名	c. どちらとも言えない	1名
b. 勉強になった	18名	d. 勉強にならなかった	0名

未記入 0

B. 感想があれば一言。

- ・ 人としての大切なことを学ぶことができたのではないかと思う
- ・ 明日からの業務で実践できるものだったので、心掛けようと思う
- ・ とても参考になった。ありがとうございました。いろんなポケットを持ち合わせたいと思った
- ・ 初心に戻った気持ちになり、再度勉強をしようと思った
- ・ 自分の接遇について見直すことができた・1から見直そうと思った(1)
- ・ 接遇など自分の足りない部分が知れたので、明日から実践しようと思った
- ・ 自分ができているつもりでも、できていないなど改めて感じた
- ・ これまで他の職場の窓口対応でできていたこと、病院事務ではやってはいけないこと等改めて気づくことができた
- ・ 院内での敬語、まだまだだなあーと感じた
- ・ 明日から学んだことを実行していきたい
- ・ 具体的なお話が聞けてとても勉強になった
- ・ 実践的にすることで頭に入り分かりやすかった
- ・ 分かりやすく為になった。接遇の話の中で、今までで一番良かった
- ・ とても良い話ばかりだった。一般常識をもっと知っておくことが大事だと思った
- ・ 実体験に基づいた話でとても分かりやすかった・参考になった。ありがとうございました(3)
- ・ 実体験を基にしたお話だったので理解しやすかった。二人一組で実際にやるのも気分転換や空気換えになり、とても良かった
- ・ 二人一組の実践が楽しく興味深いものだった
- ・ 実際に相手とのやりとり、立ち方など自分で行ってみて難しかった。今後の仕事に生かしていきたい
- ・ 患者さんとの具体的なエピソードや対応方法などのお話が聞けて勉強になった
- ・ ユーモアを加えつつ、具体的な事例を話して下さり、非常に分かりやすかった
- ・ 実際に病院であった事例なども聞けて、そういう場面に出くわした時に自分はどうぞればいいか、とても勉強になった
- ・ マナーや患者への接し方を学べた
- ・ 相手への接し方について勉強になった
- ・ マナーや無財の七施等、分かりやすく教えていただけて良かった
- ・ 病院ならではのマナー上の注意点が学べて良かった
- ・ マナーの意味等が知れて、自分の知識も増えたので良かった。早速明日から実践したい
- ・ 改めて接遇マナーの大切さが分かった。相手の立場に立って対応していきたいと思った
- ・ 改めて、患者様目線の対応ができるようになりたいと思った
- ・ 患者さんの立場になることの大切さを改めて知ることができた・改めて気づいた(2)
- ・ 患者さんの立場に立った考え方、振る舞いを大事にしたいと思った

- ・ 相手の立場に立って物事を考えることが大切だと思った。小さなことでも常に相手の気持ちを考えることが大切だと学ぶことができた。これから考えて行動できるようもっと頑張っていきたい
- ・ 患者さんの立場になって対応することを心掛けたい
- ・ 相手の“立場”について深く考えさせられた
- ・ 忙しい時こそ対応に気をつけようと思った
- ・ これからの業務の中にぜひ取り入れていきたい
- ・ 普段できていると思っていたことが正しいマナーとは限らなかったのも、学ぶことがとても多くあった。学んだことを明日から生かしたい
- ・ 院内での立ち振る舞いや言葉遣いなど、更に気をつけて意識しようと思う
- ・ 病院職員である自覚をしっかりと持って、日々マナーや患者さんに対する態度等、意識しようと思った
- ・ 自身の行いが患者さんや他の職員にどのような印象を与えるのか、意識して業務にあたりたい
- ・ 患者さんから、常に医療現場の人として見られているという意識を持ち、日頃所作に気をつけようと改めて感じた
- ・ 医療現場で働く自覚をきちんと持ち、自分をもう一度見直し成長していきたいと思った
- ・ 20代の人と高齢者との意味の通じにくい言葉や行動が、思っていたよりもあった
- ・ 耳が遠い人には大きな声で話すのがいい対応だと思っていたが、そうではないことを聞き驚いた。相手を思いやった行動・対応をしていけるようにしたいと思った
- ・ 認知症の方や高齢の方の気持ちに添った対応を心掛けようと改めて思った
- ・ 気持ち良く働くためには、相手の気持ちを理解し、思いやりが大切なことがよく分かった
- ・ 患者様に対して思いやりを持って接する際に心掛けることを学べた。明日から参考にしたい
- ・ 「手紙」を聴いて胸が熱くなった。誰に対しても思いやり（無財の七施）を心掛けたい
- ・ こちらの都合ばかりでなく、相手が何を求めているのかも考えようと思った
- ・ 患者さんが何を思っているのか、どうしたいのか、患者様の気持ちを考えて行動したいと思った
- ・ 普段患者様の気持ちを考えてまで行動していなかったと思う。相手の立場に立った 対応を心掛けたいと思った
- ・ 患者さんの一言から気持ちを察することができる人になりたいと思った
- ・ 患者さんの目線になって行動しなければいけないと思った
- ・ 相手のことを考えた行動や言葉遣いの大切さを感じた
- ・ 応対時の表情が大切だと、改めて気づかされた
- ・ 患者さんから声を掛けられたら、手をきちんと止めて対応しようと思った
- ・ 「相手の立場」というところが、具体的にどのような「表情」で「姿勢」で「声のトーン」で向き合ったら気持ち良く受け取られるか、分かりやすく実践しながら学べたので、このまま業務に活かしていきたい
- ・ ちょっとした思いやりや心遣い（笑顔・頷き・動作は特に）で、受け取る側に良い気持ちになってもらえることを改めて実感した
- ・ 挨拶や、書類を運ぶときの動作など、一つひとつの行動を意識することが大切だと思った
- ・ 物を運ぶときや拾うときの動作は、細かいことかも知れないがするのとならないのでは全く印象が違うため、今後気をつけようと思う
- ・ 挨拶の時の手の前後など知らなかった知識を理解したので、良かった
- ・ 挨拶と笑顔を心掛けようと思った
- ・ 笑顔でがんばりたい
- ・ 優しさが一番大切だと感じた
- ・ 「ありがとう」が素直に言えて、他の方からも言ってもらえる人になりたい
- ・ ホワイトボードの文字が薄く読みづらかった
- ・ 少し説明が難しかった

2. 午後の“希望グループ別の講義”はいかがでしたか？感想をご記入下さい。

○参加グループ | 急性期 (DPC 含) (43名) ・ ケアミックス (36名) ・ 精神科 (3名) |

【急性期 (DPC 含)】

- ・ 分かりやすく大変勉強になった
- ・ 理解できた
- ・ DPC等の説明が分かりやすかった
- ・ 勉強になり良かった
- ・ 初日なので優しく説明してくれて良かった。予習して次に臨みたい
- ・ どの講師の方も分かりやすい説明で理解しやすかった。外来で働いているため、聞き慣れない言葉ばかりだったが、なんとなくでも分かったのが良かった
- ・ 外来事務のため入院の請求に関わったことがなかったので、学習できて良かった。練習問題での診断群分類を考えるのは楽しかった
- ・ 主に外来の事をしており、入院のことについて学ぶことができとても勉強になった
- ・ 基礎的な部分を教えていただいたので、きちんと理解して、患者様に尋ねられた際に正しく伝えられるようにしたいと思った
- ・ 知らなかったことを知れて良かった・とても勉強になった(2)
- ・ 入院のことを全く知らなかったのが、少し勉強できた
- ・ 知らなかったことを知ることができた。勉強不足も感じたので、次回はしっかり予習をしてきたい
- ・ 初めての事ばかりで分からないこともあったが、少しずつ理解することができた
- ・ DPCについて初めて知る内容が多く、勉強になった
- ・ DPCのことは少しだけ学んでいたが、知らないことも多く、今回学べて良かった
- ・ 少し難しかったが、多少は医療人として知っておかなければならないと思った
- ・ 初めて聞くことも多く難しかったが、これから医療人として働く上で知っておかなければいけないことばかりだと感じた
- ・ まだ入院・DPCは分からないことばかりなので、これから勉強するにあたり良い学びになった
- ・ 病院で作業していく中で、聞いたことはあるが何か分からないことがあったので、今日理解することができて良かった
- ・ 講義の内容と、普段見ている病院の様子がリンクする部分もあり、知識を身近に感じるすることができた
- ・ DPCのことを詳しく聞くことができ、勉強になった
- ・ 通常の請求業務では何となく算定していた各種入院料、加算等について、その仕組みを学ぶきっかけになった。DPCの請求で、包括と出来高になる部分の区分についてもしっかり理解できた
- ・ DPCについてよく理解できていない部分が多かったが、少しだけ理解できた
- ・ DPCが何となく分かった
- ・ DPCの分野が難しかった。今後もっと勉強したいと思った
- ・ 入院料の算定もDPCに関しても難しく、まだ勉強不足だと感じた
- ・ 復習ができた。コードの問題が難しかった
- ・ 久しくしていない勉強もあったが、今日の講習で思い出し再確認することができた
- ・ 食事のこと、入院料のこと、DPCのこと、整理して再確認でき、大変勉強になった
- ・ 病院によって異なる制度など、しっかり理解を深めていきたい
- ・ 医療機関によって異なる仕組みなので、自院ではどのようになるのか把握していきたいと思う
- ・ 自院の算定内容を改めて知ることができて良かった
- ・ 実務で請求事務に携わっていないが、基本的な部分だったので大体理解できた

- ・ 診療点数の詳細な情報が理解できて良かった
- ・ 練習問題を解くことで復習になった
- ・ 少し進行が速かったが、テストをしたことにより理解することができた
- ・ 人数が多くも少なくもなく、丁度良かったと思う
- ・ 同じような分類の病院だと今後も繋がっていくと思い、不思議と仲間意識を感じた
- ・ 他のグループとの違いを聞けたら良かったと思った（他のグループではこんな内容をしている等）
- ・ パワーポイントの文字をもう少し大きくしていただきたい
- ・ テキストのどの部分を言っているのか分からないことがあった

【ケアミックス】

- ・ 初心者でも分かりやすい解説だった
- ・ DPCの話がとても分かりやすかった
- ・ DPCは業務で使うことが多いので、説明も分かりやすかった
- ・ 分かりやすい説明をしていただき、ありがとうございました
- ・ 新人で分からないことがたくさんあるので、このような勉強会は大変参考になる
- ・ 詳しく教えていただけた。きちんと理解できるよう復習しようと思う
- ・ 基礎を丁寧に教えて下さり、分かりやすかった
- ・ 要点を絞って、パワーポイントなど視覚でも分かりやすい講義だった
- ・ 患者さんから聞かれることがあるかも知れない、病院で働くなら知っておかなければならないことを詳しく説明していただき、勉強になった
- ・ これからの為になるヒントがいろいろあった。ありがとうございました
- ・ 知らなかったことも多々あり、とても分かりやすい説明でとても勉強になった
- ・ 今まで勉強してきたこと以外に知ることができた。とても勉強になった
- ・ 大学で医療について学んでいなかったもので、初めて聞くことも多かった。一つひとつ理解して身につけていけるように努力していきたい
- ・ 外来担当のため、入院の話は初めての事ばかりで勉強になった
- ・ 外来担当なので入院料のことは全く分からなかったが、仕組みが少し分かって良かった
- ・ 入院については少し難しい内容あったが、勉強になった
- ・ 入院料について学んだが、とても難しかった。自院・他院の仕組みについても調べたいと思った
- ・ 担当ではないので、入院のことを意識したことはなかったが、自院のことについて知ろうと思った
- ・ 外来業務のため入院に関する知識はなく、DPCがどういったものなのか分からなかったので、理解できた
- ・ DPCについては全く知識がなく難しいイメージだったが、今回の講義で更に自分でも調べてみたくなった
- ・ 自院での特定入院料について調べてみようと思う
- ・ 自院についてもう少し勉強し、知ることが大切だと感じた
- ・ 自院の体制について改めて詳しく理解し、次回も臨みたい
- ・ 自院がどういう体制でどんな治療を行っているのか知らないことに気づいたので、明日からいろいろと調べてみたいと思う
- ・ 自院が何を算定しているのか全く知らず、今後いろいろ調べてみたいと思った。90日・180日超は聞いたことがあった。日数が延びるとどういうことが起きるのか理解できた
- ・ とても勉強になった。自院がどのような加算等の算定があるのか詳しく知り、これからも勉強していきたい。特に、地域包括ケアをこれから勉強していくようにしたい

- ・ 収益がなければ医療の提供はできないので、最低限の加算項目や基本料について知る必要があると思った
- ・ これから地域包括算定に向けて良い勉強になった
- ・ 講義の中で、日本の医療が目指す先などを交えての解説が、とても為になった
- ・ 国がどうして、何を目的として行っている内容なのかを考えながら算定していくことが必要だと知った。今後はそれを考えながら行動したい
- ・ 今日は担当外の入院の話だったので、??なことが多くひたすらメモ取りだった
- ・ 医療事務に配属されたばかりで、単語一つとってみても理解できていないことがほとんど。メモを取りながら聞くので精一杯だが、実務に役立てられるように身につけていきたい
- ・ 医療事務を始めて 6 か月だが、やはり医療は難しいと思った。分かりやすく説明して下さったが、なかなか理解できなかつたり分からなくなってしまうことが多々あった。テキストやメモを読み返すことで改めて理解できたが、勉強は大切だと思った。できればパワーポイントを印刷したもの等がほしかった。テキストに載っていないことなどもあったので…
- ・ 馴染みのない話が多く、難しかった
- ・ グループ分けされている方が、スクリーンも見やすい上に集中ができて良かった
- ・ 希望のところで講義を聞いたのは良かった
- ・ 他グループの内容が分からないので何とも言えないが、不満はなかった
- ・ 具体的な問題（患者がどの病棟に入院して、食事は何食食べて、何日入院したかなど）があれば、実際自分達で計算ができて分かりやすかったのでは、と思った

【精神科】

- ・ 少人数で聞きやすかった
- ・ 少人数ですぐに質問ができやすい環境で、学びやすかった
- ・ 精神科に特化した説明かつ、練習問題も作っていただいていたので、理解を深めることができた