

第 1 回 医 事 業 務 研 究 会

(新任者教育基礎講座No.1)

平成29年5月16日(火)

岡山県医師会館 4階 401会議室

【接遇マナー研修】

演 題 『真心を込めた対応をしましょう』

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29年5月16日）

（48病院 71名 出席 ・ 71名回答）

1. 接遇・マナー研修『真心を込め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	53名	c. どちらとも言えない	1名
b. 勉強になった	16名	d. 勉強にならなかった	0名

未記入 1

B. 感想があれば一言。

- ・ 分かりやすく、入ってきた
- ・ 博識で、面白く聞くことができた
- ・ 明日から活かそうと思う
- ・ 感謝の言葉を大切にしたい
- ・ 実例が多く、とても受け入れやすかった
- ・ 童話や古典を例にして下さり聞きやすかった
- ・ マナーは真心の現れ、ということが分かった
- ・ 内容が分かりやすく聞きやすく、楽しい講座だった
- ・ 改めて接遇に関して、学べて良かった・勉強になった(2)
- ・ 自分でできることばかりなので、実践していきたいと思った
- ・ 対応の仕方など勉強になった。しっかり実践していきたい
- ・ 明日から学んだことを活かして受付業務をしていきたい
- ・ 入職して2年目になるが、これまでの自分を振り返ることができた
- ・ 医療事務で必要な接遇についてだけでなく、人と人の関わりの中で大切なことを学べて良かった
- ・ 病院での接遇ばかりでなく、生きていく上で大切なことを学んだような気がした（気持ちの面など）
- ・ 日本人としてのマナーで知らないことが多く、大変勉強になった。相手の立場に立ってこれからの対応を心掛けたい
- ・ エチケット、マナー、礼儀作法などはまだまだ不勉強なところもあるので、今後一層精進していかなければと思った
- ・ 病院の事務として働く上での心掛け、気遣いなど改めて見直すきっかけになった
- ・ 知っているようで知らないことや、間違っていて覚えていることが発見できて良かった
- ・ 例え話がたくさんあり分かりやすかった。手を前で合わせるとき左を前にしていたので直そうと思う
- ・ 手を前で組むときに、医事では右手で左手を隠すことは知らなかった。常に相手の気持ちになって何を求めておられるのか考えて行動したい
- ・ たくさん例を挙げて下さったり、エピソードを話して下さったりしたお陰で分かりやすかった
- ・ ウサギとカメの話の続きを聞いて良かった。カメさんのように今後頑張ろうと思った
- ・ 分かりやすい言葉で、ウサギとカメやねことかもめの話などで大変勉強になった。ありがとうございました
- ・ 1人ずつにあった対応を心掛けようと思った
- ・ よく考えて対応しないといけないと感じた
- ・ 高齢の方への声がけなど、参考になるものがたくさんあった

- ・ 耳が遠い人に大きな声で話をしてしまうことがあったので、気をつけて話をしようと思った
- ・ “高齢者の方を理解しましょう”が勉強になった。まず理解することが必要で大切なのだと気づいた
- ・ 高めの声でしゃべりがちなので“低い声でゆっくりと”を意識して患者さんと対話していきたい
- ・ 患者様の対応で言葉遣い等迷う時があったので、これからぜひ参考にしたいと思う
- ・ 患者さんに謝る際の態度での注意点について勉強になった
- ・ 患者さんの気持ちやどのような対応をすればよいのか、よく分かった
- ・ 患者様の気持ちに寄り添った対応を心掛けようと思った(2)
- ・ 医療従事者として、患者さんの目線での対応を心掛けようと思改めて思った
- ・ お年寄りの多い病院なので、お年寄りの立場に立って考えられるようになりたいと思った
- ・ 自院でも高齢者がよく来られるので、高齢者に対してより理解を深めていこうと思った
- ・ 自分の振る舞いに責任を持って業務に取り組まないといけないと思った
- ・ 様々な事例や話を聞き、改めて接遇・マナーは病院の信頼に繋がると感じ、これからも患者様に安心を届けられるようにしたいと思った
- ・ 一つひとつの動作を患者さんに見られているので、不快にさせない動作を心掛けたいと思った
- ・ 受付業務をしているので、細かい動作や言葉遣いなど学ぶことができ、大変良い勉強になった。明日からの業務に活かしていく
- ・ 患者様からどう見られるのか意識しながら行動するようにしたいと思った
- ・ 相手にどう見られているかを常に考え行動して行くことを心掛け、学んだことを日常で生かしていきたいと思った
- ・ 同じ言葉でも言い方や表情で受け取られ方の違いや、対応していく中で心のスイッチの切り替え方など、業務に活かしていきたいと思った
- ・ 相手と自分のものさしが違うことに気づいた。再確認できた
- ・ 受付で患者さんとやりとりする時に、伝え方が難しいなと感ずることがあるが、自分のものさしで話をしないようにすることを心掛けたい
- ・ 自分が良かれと思ってしたことが相手によっては・・・、ということに気をつけて対応したいと思った
- ・ 何気ない言動で失礼な態度になることもあると知ったので、一つひとつの言動に気をつけていきたい
- ・ 何気なく行っていることが、相手に様々な印象を与えてしまうことが分かった。常に病院職員として自覚を持ち、丁寧親切な対応を心掛けたいと思った
- ・ 伝わったようで伝わらないことは沢山あるので、態度・言葉に気をつけないといけないと思った
- ・ 4月1日に入社し、分からないことばかりで戸惑うことがたくさんある。上司になかなか聞きにくいと思っていたが、この1年で分からないことをなくすために積極的に聞いて、たくさん知識を得なければならないと気づいた
- ・ 嫌なことがあった後の心のスイッチの切り替えが苦手なので、意識して頑張りたい
- ・ 一度、自分がどんな時に不機嫌になるのかなど、自分を見つめ直してみようと思った。自分自身を知れば相手(患者さん等)への接し方が変わらなうと思ったので・・・
- ・ CDにとても感銘を受けた。自分の人生に反映したいと思った
- ・ 精神的な部分は頭では理解できるが、常に行動に表すのは難しいと感じた。実践的な体験ができるより良かったと思う
- ・ もう少し現場に近い実際の対応についてのお話を聞きたかった

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）（38名） ・ ケアミックス（26名） ・ 精神科（7名）

【急性期（DPC 含）】

- ・ 基礎知識を学べて大変為になった
- ・ 自院により近い内容の講義でとても良かった
- ・ 検定のための勉強ではなく、業務に繋がる勉強になりとても良かった
- ・ とても丁寧に説明して頂いたので、とても分かりやすく理解しやすかった
- ・ 病棟事務のため普段の業務で大いに関わる部分だった。患者さんにいつも請求している入院料、特定入院料について改めて復習することができた
- ・ 入院の基本が分かって良かった。知れば知るほど奥が深いなと思った
- ・ 基礎的なことでも分からないことが結構多く、勉強になった
- ・ 医事業務は専門外だったが、説明を受ければある程度先が見えるようになる気がしている
- ・ 入院請求は、普段しない・全くの無知だったので大変勉強になった(2)
- ・ 普段外来業務なので難しかったが、大変勉強になった
- ・ 入院については全く知らなかったが、入院料がどのような内容で構成されているのか等大まかなことを知ることができたので為になった
- ・ 入院算定はしたことがないので難しい部分も知らなかった部分もたくさんあったが、勉強になった
- ・ 入院計算はまだまだ分からないことだらけだが、再確認できたこと、新たに知ったことなどがあり勉強になった
- ・ 現場と医事のギャップがあるとの話で、自分も医師や看護師に聞かれたときに答えられるようになればと思った
- ・ DPCは初めてだったので新鮮だった
- ・ 難しい箇所もあったがDPCのことが分かった
- ・ DPCは何なのか、普段耳にはしていたが意味が分からなかったので聞いて良かった
- ・ DPCの算定方法は初めてでよく分からなかったが、教えて頂いてよく分かった
- ・ DPCについてあまり勉強していなかったので、学ぶことができて良かった
- ・ DPCはざっとしたことしか分からなかったので聞いて良かった
- ・ DPCについては全く知識がなかったが、仕組みやメリットが分かり、入院計算にもいずれは関わってみたいと感じた。複雑だが勉強しがいがあると思った
- ・ 入院DPCについてどのようなもののかの講義を受け、問題をすることで理解が深まった
- ・ 入院料や算定のことについて始めて勉強したことを理解できるようになるために、教わったことを自分でも勉強していこうと思う
- ・ 入院やDPCについて知識を深めることで、今後いち早く現場で生かせるように頑張りたいと思った
- ・ 入院料の算定、DPCでの算定についての大枠がつかめたと思う
- ・ 入院料やDPCでの算定の注意点が多くあることが分かった
- ・ DPCの留意事項・ルール等、勉強になった。練習問題を見直したい
- ・ 様々な診療ルールを知れて、大変勉強になった
- ・ 問題があり、ありがたかった
- ・ 説明だけでなく演習もあったので身に付いた
- ・ DPCは難しかった(2)
- ・ 落ち着いた環境で勉強ができて良かった
- ・ 入院をしていないため難しかった
- ・ 始めて聞くことばかりで難しく感じた。また多くの算定がありレセプトの大変さに改めて気づいた
- ・ 問題を解くための十分な説明が足りなかったと感じた
- ・ 点数の取り方など分からないうえに、入院やDPCという難しい講義で聞き取るのが大変だった
- ・ パワポの資料がほしい。全てを書く時間がない

【ケアミックス】

- ・ どの先生も分かりやすくまとめて下さっていたので集中できた
- ・ 受講前にはもっと難解・複雑なのかと思っていましたが、概要を分かりやすく教えていただけてホッとした
- ・ 基本を分かりやすく説明していただき勉強になった
- ・ 講義を受けて理解を深めることができた
- ・ DPCの話が何回聞いても難しいと感じた
- ・ 自院に関わる内容が多くあったのでとても参考になった
- ・ 今まで知らなかったことをたくさん知ることができた。スライドの文字が大きくて見やすかった
- ・ 初めて聞く言葉も多かったが、分かりやすく説明していただきありがとうございました
- ・ DPCや回りハなど、自院では該当しない入院料について学べたので良かった
- ・ 自院では導入していない内容もあったが、新情報として得られたので良かった。また知らなかった内容だけでなく、知っている内容も含めて今後の業務に生かしていきたいと思った
- ・ 入院料については分からないことが多かったので、講義を受けて良かった
- ・ 入院のことはあまり知らなかったので、とても勉強になった。また地域包括ケアについては丁度知りたいと思っていたところだったので、学ぶことで良かった
- ・ 入院の算定について講義を受ける機会がなかったため、受けることができて良かった。入院事務のみの講義をまた受けてみたい
- ・ 入院の業務はしていないから関係ないと思わずに、医療機関で働く人間として知識を得ることができた
- ・ DPCの講義がとても興味深く勉強になった
- ・ DPCの講義はとても分かりやすかった。前半の話の時、スライドと同じ資料が手元にあるともっと良かった。書くのに間に合わなかった。帰ったらもう一度見直したかった
- ・ 療養入院料と地域包括ケアの入院料について説明していただき、自院で算定しているので勉強になった。なぜこの入院料ができたのか考えてみるということが心に残った
- ・ グループ別になったことでより実践に近いものになったので、イメージしやすかった。地域包括は今までも知っていたがしっかり聞いたことがなかったので、詳しく知れて良かった
- ・ 短時間でたくさんの内容を教えていただいたので、後からテキスト等をしっかり見返したいと思った
- ・ 医事の内容は広いと改めて感じた。一つひとつきちんと理解していきたい
- ・ 自院がどのような算定をしているか予め分かれば、もっと良かったと思った。勉強不足だった
- ・ 全くの新任のため講義のスピードになかなかついて行けなかった。すみません。できればパワーポイントの資料が手元にいただけるとありがたい。講義も分かりやすかった。ありがとうございました
- ・ スライドの印刷がほしい
- ・ できれば各項目のスライドの印刷がほしかった

【精神科】

- ・ 大変勉強になった
- ・ 難しかったが、実務的で大変勉強になった
- ・ レセプト請求を手で計算する機会がなかったので非常に勉強になった。自分が知っていたことは復習になり、知らなかったことは勉強になった
- ・ 入院料等、基礎を学ぶことができたので、日々の業務の中で正しく診療点数をみていかなければと改めて思った
- ・ 同じ科の入院や外来をしているため、共有しやすいところが良かった
- ・ 他の精神科の方とお会いできて良かった。基本的なことを丁寧に教えて下さり、ありがとうございました。診療点数本では分からないことがたくさん聞けて良かった
- ・ まだ不明な点だらけなので、もっと知識を深めていきたいと思った