

第 1 回 医 事 業 務 研 究 会

(新任者教育基礎講座No.1)

平成30年5月23日(水)
岡山県医師会館 4階 401会議室

【接遇マナー研修】

演 題 『接 遇』

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

- ・ 「はい」という返事の大切さ、書類を持ったときの歩き方など日々の業務で改めて気をつけたいと思った
- ・ 笑顔の大切さ
 - ・ 笑顔を大切にしたい
- ・ 常に笑顔を心掛けたい
 - ・ 笑顔であいさつが、患者様に元気を与える
- ・ ありがとうと笑顔を大切に。自分のものさし、医事のものさしだけで量らず、患者様目線で行動していきたいと思う
- ・ 相手を思いやる心が大切ということ。「ありがとう」の感謝の気持ちを積極的に伝え、素敵な人になりたいと思った
- ・ 普段患者さん目線で物事を考えることが少なかったので、自分が正しい接遇ができていたのかをしっかりと見直す良い機会になれたと思う
- ・ 患者様の目線に立って物事を考えることは大切だと思ってはいたが、あまり具体的なことを想像できていなかった。今回、言葉の裏側にある思いや自分だけのものさしではなく、相手のことを考えることが大切であると分かった
- ・ 患者さんが発した言葉の裏にある気持ちに気づける人になりたいと思った
- ・ 相手の立場に立ち、心や言葉を尽くすことの大切さを改めて感じる事ができた。明日からの業務に活かしたい
- ・ 患者さんのことを思っているだけでも、思っているだけでは伝わらないので、それを言葉や身だしなみで伝えることが大切だと感じた
- ・ “相手の気持ちになって行動する”。自分の気持ちに余裕を持ち、仕事をしていきたいと思った
- ・ 患者さんの気持ちを考えて対応していきたいと思った
- ・ 改めて、患者さんと寄り添って、目を合わせて接遇することの大切さを学んだ
- ・ 患者・家族に寄り添った対応の重要性についてよく理解できた
- ・ 接遇とおもてなし。相手のことを考えることから始めてみようと思う
- ・ “サービス”は誰にでもできるものであり“おもてなし”の心を持つことが大切で、雑にするから“雑用”になる。常に何をすることも取り組む姿勢が大切だと思った
- ・ 言葉より表情の方が大切なので表情を大切にしていきたい
- ・ 相手がどう受け取るかということが第一に大事だと思った
- ・ 対応一つで患者さんからの見方が変わるのを感じた
- ・ 自分の行動一つで患者様がどう思うか、印象がどう変わるのかを改めて大切にしていこうと思う
- ・ 今まで何気なくしていた行動で、患者さんの気にさわることがあったかもしれないと感じた。普段の言動をもう一度見直そうと思う
- ・ 自分では何気ない態度やクセも、相手にとっては不快な思いをさせてしまうことを知り、今後自分の行動が周りにどう映っているかを考えて行動したいと感じた
- ・ 年齢や立場により、不快に思う言動が違うのだということに驚いた（二人で靴下をはかせるなど）
- ・ 相手にどう見られる動きをしているか、動く前に考えようと思った
- ・ 患者さんにどのように見られているのかもっと意識して行動していきたいと思った
- ・ 一つひとつの行動も患者様に見られていることを知った上で、嫌な気分させないようにしていきたいと感じた
- ・ 大切なのは、相手にどう見られるか
 - ・ お話もちろんだが、歌に感動した
- ・ 患者様や上司と接する仕事をするのに、どういう心持ちでいけばいいのか勉強できた
- ・ 日常の自分の言葉遣いに気をつけているつもりだったが、改めて見直してみようと思った
- ・ 方化粧、これから気をつけたい。「手紙」は心に染みた。ありがとうございました

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）（33名） ・ ケアミックス（32名） ・ 精神科（5名）

【急性期（DPC 含）】

- ・ とても分かりやすかった
- ・ 業務に直結した内容で良かった
- ・ 基礎を学ぶことができた
- ・ 自分が希望している内容が学べたので良かった
- ・ 分かりやすく、復習もしやすく、資料ももらえて良かった
- ・ 講義が分かりやすく、自宅でしっかり予習をする意欲が出た
- ・ 入院基本料等に関する内容を復習することができた。あと4回の講座に向けて予習し、学習したことを自分のものにできるように頑張る
- ・ 点数算定は業務中にすることがなかったので、分かりやすく1から教えていただけて良かった
- ・ 入院料は全く分からずゼロからのスタートだったが、分かりやすく、自分の知識が増えて嬉しい
- ・ 1から丁寧に教えていただき、分からない箇所は解説で理解できたので、今後しっかり学んだことを活かしていきたい
- ・ テキストに沿った説明だったので分かりやすかった。DPCはパワーポイントの資料があると理解しやすかったと思う
- ・ テストは少し緊張した。聞き慣れない言葉も多かったが、講師の方々が席を廻ってくれて質問にも答えてくれるのでとても心強かった
- ・ 分からない問題があったとき、優しく丁寧に教えていただいて、本当に助かった
- ・ 外来受付だが、専門学校で基本やDPCの算定方法など勉強していたので、内容は理解できた。自院がどんな役割を果たしていくのか、これからの少子高齢化についても一緒に考えていかないと行けないんだと思った
- ・ 入院計算を1年間やってきて、今まで曖昧にやっていた入院料やDPCのことなど、詳しく知ることができた。改定で変わったところ（短手3のことなど）も改めて理解できた
- ・ なぜそういった算定方法や施設基準が定められているのかという背景を知ることができ勉強になった
- ・ 言葉だけ知っていたDPCについて、少しだけ理解することができた
- ・ DPCについてよく知らなかったので学べて良かった
- ・ DPC制度について詳しく知ることができ、大変勉強になった
- ・ DPCの仕組み、入院基本料の算定方法等、頭の中で整理ができた
- ・ DPCの仕組みが今までより、よく分かって良かったと思う
- ・ ツリー図を選択する練習ができてとても良い経験になった。練習問題をすることで、教えていただいたことをすぐに復習することができて良かった
- ・ 講義後の練習問題が、内容の整理に繋がりととても良かった
- ・ 練習問題を用いて、話の内容を自分が理解できているのかを確認することができたので良かった
- ・ DPCが難しかった。診断群分類を選ぶのも細かいルールがたくさんあり、全てを理解するのはとても大変だと思った
- ・ ツリー図が難しかったがとても勉強になった
- ・ 入院はまだ経験がなくあまり理解できずだったが、勉強が必要と感じた

【ケアミックス】

- ・ とても良い勉強になった
- ・ とても分かりやすい講義で、内容が頭に入ってきた
- ・ 分かりやすくて良かった(3)
- ・ 業務に身近な内容で分かりやすかった

- ・ 短時間の中で分かりやすくまとめてあり、理解しやすかった
- ・ スライドが資料として手元にあるのは分かりやすく良かった
- ・ より理解を深めたい
- ・ 詳しく理解することができた
- ・ DPCが詳しく学べて良かった
- ・ 内容は難しかったが今後の自分に役立つ内容ばかりだった
- ・ 経験が少ないため全ては理解できなかったが、とても丁寧に説明していただき良い勉強になった
- ・ 自院について自分自身もっと勉強しなければいけないと感じた。細かくお話し下さりありがとうございました
- ・ 資料を配っていただいた説明だったので分かりやすかった。DPCなど、一度聞いただけでは難しいのでまた調べようと思う
- ・ グループ分けがあったので、自分が働いている病院に合ったものを知ることができた。また、知らなかったことについても詳しく知ることができ、大変勉強になった
- ・ 常に自分達の業務に疑問を持ちながら、業務にあたることの大切さ学んだ。DPCなど初めて学んだ内容もあり大変勉強になった
- ・ 外来業務のため初めて聞くことも多かったが、自院の施設基準などについて考え知る良い機会になった
- ・ 入院料についてあまり詳しく知らなかったので、お話を聞き、それぞれの病棟の機能や算定方法についてとても勉強になった
- ・ 外来担当だが、入院の請求処理方法などが理解でき分かりやすかった。DPC入力をしたことがなかったので勉強になった
- ・ 基本的なところから改正に伴う変更点まで、口頭の説明とスライドを見ながらだったので、個人だけでは分からなかったところがより理解できた
- ・ DPCや療養病棟について、もっと勉強して知識を深めたいと思った。自院について、どのような届出をしているのかも知っていきたい
- ・ 自院の特定入院料は何を届出しているか調べようと思った
- ・ 自分の病棟が何病棟なのか、どういった機能なのか、どんな特定入院料を算定しているのか、必ず確認をして理解を深めていく
- ・ 地域包括ケアなどたくさんの加算や届出があったが、自院はどんなことをしているのか詳しく調べたいと思えた
- ・ 一般病棟で働いているので、入院基本料に含まれるサービスや算定条件が細かく勉強でき良かった
- ・ 初歩的な算定ルールはもちろん、特定入院料がどういったものか詳しく知ることができた
- ・ 入院料がまだ分からず難しかったが、基本的なことの勉強になった
- ・ 入院については、医療事務資格取得の勉強に駆け足で学んでいたもので、改めて振り返ることができて良かった。またDPCについては一度も触れてこなかったので学べて知識が広がった。すべての講義において、参考図・説明図などのスライドコピーがあれば見やすく分かりやすかったと思った
- ・ 医療事務が初めての人向けだったのでおさらいになり良かった。講義の後に他の受講者や講師の方と交流する機会が持てたら、お互いの情報共有など有意義なものになりそうだと思った
- ・ 入院料は、加算や日数によって様々に変わっていくのでとても難しかった。これからもっと理解していきたい
- ・ とても難しく思った

【精神科】

- ・ 分かりやすかった
- ・ 初めて計算したのでついて行くのがやっとだった
- ・ 外来担当なので、入院料のことが少し理解できて良かった
- ・ 今まで電カルに入力するだけで、なぜ算定できるのか？など深く学べて勉強になった
- ・ 日々の業務の再確認ができたこともあれば、担当が外来のため入院のことは初耳のこともあって、実りの多い講座だった