

第 1 回 医 事 業 務 研 究 会

(新任者教育基礎講座No.1)

令和 元年 5月13日 (月)

岡山県医師会館 4階 401会議室

【接遇マナー研修】

演 題 『安心医療の第一歩 –コンシェルジュの現場で学んだこと–』

講 師 社会医療法人緑社会 金 田 病 院

フロアマネージャー・コンシェルジュ 細田 麻衣子 氏

【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

（令和元年5月13日）

（ 52病院 75名 出席 ・ 75名回答 ）

1. 接遇・マナー研修『安心医療の第一歩 ―コンシェルジュの現場で学んだこと―』を受講して。

（講師：社会医療法人緑社会 金田病院 フロアマネージャー・コンシェルジュ 細田麻衣子氏）

A.

| | | | |
|-------------|-----|--------------|----|
| a. 大変勉強になった | 63名 | c. どちらとも言えない | 0名 |
| b. 勉強になった | 12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。

- ・ 改めて接遇・マナーの大切さを実感することができた
- ・ 改めて接遇の大切さを学べて良かった
- ・ 改めて接遇の大切さ、必要性を感じる事ができた
- ・ 接遇の大切さを改めて考えさせられた。ありがとうございました
- ・ 接遇について改めて考えることができた。今後の業務に生かしたい
- ・ 医療接遇、一歩踏み込んだ接遇が大変勉強になった
- ・ 他の業種とは違う医療接遇に話を聞いたのが良かった
- ・ 医療現場に特化した接遇を勉強できてよかった
- ・ 医療現場で活用できる接遇・マナーはなかなか教えてもらえる機会がないので、とても勉強になった
- ・ 病院のコンシェルジュという職種の方のお話を初めて聞き、大変参考になった。細かいところにも気をつけて患者さんと接していこうと思う
- ・ 実体験を話していただいて、とても勉強になった
- ・ 実体験（経験談）を交えて話されていて、とても分かりやすかった(3)
- ・ 事例を分かりやすく説明していただき、参考になった
- ・ 具体例があり、分かりやすかった(2)
- ・ 実際に患者対応時にあったトラブル等を聞くことができて参考になった
- ・ 実体験を交えながらお話しして下さったので、より理解でき、興味・関心を持って受講できた
- ・ 実際にあったエピソードを交えながら患者さんとの関わりについて学ぶことができて、分かりやすくとても参考になった
- ・ 学生時代に習った接遇より内容の濃い、自分の為になる話が聞けて良かった
- ・ 貴重なお話ありがとうございました。接遇について、知っていることが多くても理解できていなかったり、日々の業務で実践できていないことが、お話を聞いていて多々あった。少しずつでもいいので、日々意識しながら業務にあたりたいと思った
- ・ 全てがすぐにできなくても、意識することから始めようと思った
- ・ 待ち時間対策や患者様への対応など、参考になる話が多くて良かった
- ・ 患者さんと接する仕事に少し不安を感じていた。この講演で自信をもらった
- ・ まだ不安の方が大きいですが、少し前向きに考えられるようになれそう
- ・ 人間関係、電話応対、受付業務の不安は常にあるが、前へ進んで頑張っていこうと思っている
- ・ 知識がなく、これからやっていけるのか不安な気持ちだったが、失敗を恐れず積極的に仕事をこなそうと思った

- ・ 見方を変えることで気持ちも変わる。明日からの仕事を頑張ろうと思う
- ・ 仕事により一層やる気が出た
- ・ 明日からの業務に役立てたいと思う
- ・ 日常業務で、今回聞いた内容を生かしたいと思う
- ・ 受付業務などで明日から実行できそうなこともたくさん学んだので、日々の業務に活かしたい
- ・ 患者接遇を行う際に心掛けて、明日以降の業務に生かしていきたいと思う
- ・ 職場で先輩に教えていただいたことを、改めて認識することができた
- ・ 今後、接遇に気をつけるきっかけになった
- ・ 接遇・マナーについて見直す良い機会となった。普段から意識して習慣化できるよう心掛けたい
- ・ 接遇にはすごく意識を持って日々対応している。もっと接遇の勉強をし、コンシェルジュになりたいという気持ちが芽生えた
- ・ マニュアルにとらわれない心配りができるような職員になりたい
- ・ 患者さんに安心していただくために、これから気をつけていかなければならないことが少し分かった気がする
- ・ 日頃から笑顔は心掛けているが、マナー研修で再度見直すことができた
- ・ 笑顔を心掛けようと思った
- ・ 明日から「笑顔」を基本として毎日過ごしていきたいと思う
- ・ 笑顔で対応すること、その人に合った対応を考えることは、今の自分でもできることなので明日から心掛ける
- ・ 明日から笑顔と挨拶を心掛けて働こうと思った
- ・ 接遇は、丁寧な言葉や身だしなみを整えること、見た目が一番だと思っていたが、そこに笑顔を足すことで自分も相手も嫌な気持ちにならないと分かった
- ・ 患者様目線に立ち、笑顔を心掛けて対応することが大切だと改めて気づくことができた
- ・ 相手を思いやる心や笑顔が大切だと思った
- ・ 相手の立場になって考えることが大事だと思った
- ・ 今、会計をしているが、診察が終わると患者視点からお客様心理に変わるという話を聞き、とても納得した。患者さんの立場に立って対応したい
- ・ 明日からでもすぐに実践できることなので、大変勉強になった。「クッション言葉」を、意識せずに会話に出せるように心掛けていきたい
- ・ 言葉の持つ大切さなど改めて勉強になった
- ・ 患者さんに信頼していただけるよう、日々笑顔で接することを心掛けていきたい
- ・ 患者さんに信頼していただけるよう笑顔で、そして気持ちに寄り添った接遇を心掛けたいと思う
- ・ 患者様に対しても職場の人に対しても、相手のために、自分のために信頼貯金をすることを意識していく
- ・ 普段受付で何気なく接している時の患者さんとの会話も、信頼の積み重ねに繋がっていると思った。自分で磨いていけば上げていけるスキルだと思うので、今後も頑張りたい
- ・ 信頼のある病院につながるよう、学んだことを明日からの業務に生かせるようにしていこうと思う
- ・ 病院の顔となっているという自覚を持って対応したい
- ・ 患者様に関わる者として、病院の顔であることを改めて感じた
- ・ 外来受付で勤務しており、患者さんに一番始めに対応する。自分の対応次第で病院の評価を下げってしまうことのないよう、正しい言葉遣いや対応を心掛けたいと思う
- ・ 病院だからこそ職員一人ひとりの接遇が患者さんに良い病院と判断していただくために重要なポイントになるのだなと思った。まずは笑顔を大切にしたい

- ・ 言葉遣いや態度の僅かな差で、与える印象が違うことは意識していたが、お話を伺いますます気を付けていこうと思った。100-1=0 というのをしっかり頭に入れておこうと思う
- ・ ちょっとした気遣いや心配りで、日頃の業務や患者様との心の距離は変わっていくものだと再認識し、少しずつ実践してみようと思った
- ・ 相手のことを考えて一言伝えてあげるだけで、気持ちが軽くなることを知った
- ・ 未だに受付で患者さんに怒られたことはないが、もし自分がそのような場面に直面した時、今回の講義を思い出して、どのように対応すれば良いか考えていければと思う
- ・ 患者様への対応をする機会はまだまだ少ないが、常に意識していこうと思った
- ・ 電話を切るタイミングを今まで誤っていたので、今後気をつけたいと思った。声に気持ちも乗るので、なるべく声にも笑顔を乗せられるように心掛ける
- ・ クレームを受けた時の心構えなどがあっても良かったと思う

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) (37名) ・ ケアミックス (35名) ・ 精神科 (3名)

【急性期 (DPC 含)】

- ・ 勉強になった。ありがとうございました
- ・ スピード感があり興味深かった
- ・ 実際の業務に繋がりそうだった
- ・ 業務をするうえで、非常に大事な内容であり、為になる内容だった
- ・ 今後行っていく上での基礎的なことを学べたので、学んだことを生かして業務に取り組んでいきたい
- ・ 明日からの仕事に少しでも生かしていきたいと思った
- ・ スライドなどの説明がとても分かりやすかった
- ・ スライドで分かりやすい説明で、確認問題をすることでより理解できた
- ・ 細かく聞けて分かりやすかった。入院基本料について、自分でも詳しく勉強しようと思えた
- ・ テキストだけでは不明瞭な部分も、分かりやすく説明して下さったので、理解の補完になった
- ・ 入院業務にはまだ携わっていないので、学べて良かった
- ・ DPC について初めて学んだのでとても勉強になった
- ・ DPC についてほとんど知らなかったのが難しかったが、勉強になった
- ・ DPC という言葉は聞いたことはあったが、講義を受けて少し内容が分かった
- ・ 今まで理解していなかった DPC 制度が詳しく分かって良かった
- ・ DPC について聞いたことはあったが、どういったものなのかや算定方法が知れて勉強になった
- ・ DPC のことなど、たくさん学ぶことができた
- ・ 学生の時から DPC は苦手分野だったので学ぶことができてよかった
- ・ DPC について専門学校で学んでいたが、働き始めてからまた詳しく聞くことができありがたかった
- ・ DPC についてとても分かりやすかった。実際にする際にならないときちんと理解できないとは思いますが、入門というか知識を深める良いきっかけになった
- ・ 院内の研修でも DPC について学んだことはあったが、詳しくは学べていなかったもので、今回の講義でより詳しく学ぶことができて良かった。難しかったので復習して業務に生かせるようにしたい
- ・ DPC の包括範囲や診断群分類は覚えることがたくさんあり、理解するのも難しいと思った。分かること、理解しやすいことから覚え理解していき、少しずつ DPC の全体を理解できるようになりたいと思う。ありがとうございました
- ・ 一度勉強していたので内容は知っていることだったが、改めて理解をすることができて良かった

- ・ なんとなく理解していた部分が多々あったため、詳しく教えていただきありがとうございました
- ・ 分からないところなどを講師の方が聞いて回って下さるので、とても聞きやすかった。また DPC について少しでも自分のものにできたかなと思う
- ・ 診療報酬については全くの無知も同然だが、テキストを用いて丁寧に説明して下さるので、なんとかついて行けたように思う。確認の小テストがあったのもありがたかった
- ・ 入院の話はまだ経験のないことなので、理解するのに時間がかかりそうだが、練習問題が分かりやすく良かった
- ・ 練習問題があるのが良かった。講義で聞いたことを自分がどのくらい理解できているかの目安になった
- ・ 確認問題で要点をインプットできたと思う
- ・ 入院が難しかった
- ・ DPC の内容が少し難しかった
- ・ 入院のことは全く分からない(基本の知識もまだない)ので、難しかった
- ・ DPC は算定したことがないので難しかった
- ・ 普段外来で業務をしているので、とても難しかった。帰宅したら復習したい
- ・ 医療事務の勉強をしたことがなかったので、内容が難しかった
- ・ 第 2 部の入院料等について、どこの部分の説明かなどとても分かりにくく理解が難しかった
- ・ 午後一の講義の際、どこを話しているのか全く分からなかった。探すので精一杯で見つけたときには違う内容に進んでいたもので、全然内容が分からなかった。テキストの何ページのどこを言っているのか明確にしてほしい

【ケアミックス】

- ・ 日頃の業務では学べないことを学べた
- ・ 入院料についていろいろ分かった
- ・ 入院料のことや DPC の基本的なことなど、改めて理解できた
- ・ 入院料、DPC、療養病棟、特定入院料について理解できた。ありがとうございました
- ・ 各病棟ごとの説明で、表やグラフを使っていたので分かりやすかった
- ・ 限られた時間の中でそれぞれの重要なポイントを絞って説明して下さったので、整理してもう一度復習し理解を深めようと思う
- ・ 療養病棟は特に興味があったものなので、詳しく知れて良かった
- ・ 今まで習ったことについて改めて学ぶことで頭の整理が付き、より理解が深まった。DPC は学校では理解することができなかったが、今日の講座で分かった
- ・ 今後、DPC を導入するにあたり、1 から分かりやすく説明していただき良かった
- ・ 入院料や DPC など、学生時代より働いて聞く方が想像しやすく、理解が深まった
- ・ DPC や特定入院料については大学時に学んでいたはずだが、曖昧にしか記憶しておらず、改めて勉強することができた。スライドの資料等を参考に家でもう一度復習しようと思う
- ・ 入院料や DPC については、説明が分かりやすく理解できた。療養病棟や特定入院料については内容が難しく理解があまりできなかつたので、今後しっかり勉強していきたいと思った
- ・ 外来・地域包括ケアを主に担当しているが、他の病棟について、DPC について、基本的なところをしっかりと学べたので良かった。今回学んだことを自院に持ち帰り、新人さんや同僚にも伝達して、より一層みんなで知識を深めようと思う
- ・ 入院料に関しては少しだけしか勉強したことがなく、分からないことだらけだが、頑張っけて勉強していきたい
- ・ 外来の医事課のため、入院に関しては特に知識がなく勉強もしていなかったが、今回講義を受け、入院に関しても学ばなければいけないと思った
- ・ DPC について学生の時も何度か講義を受けたが、今までで一番分かりやすく理解することができた。今後活かしていきたいと思う

- ・ ケアミックス病院での勤務は初めてだったため大変勉強になった。今後療養病棟を担当することになったので、概要が分かり良かった
- ・ 病院の収益で大きな割合を占めている入院料について、難しいところもあったが、仕組みを知ることができた。国が病院に求めていることが分かり良かった
- ・ 会計の入力をする際、算定できるものとできないものがいまだに覚えられていないところがあったため、レセプトの講義はとても勉強になった
- ・ 難しい言葉がたくさん出てきたが、少しは理解できた気がする
- ・ ケアミックスについて詳しく学ぶことができ、復習して業務に活かしていきたいと思った
- ・ ケアミックスについて、自分の病院のことを知れたと思う
- ・ 自院の病棟について、算定・施設基準等、分かりやすく学べた
- ・ 入院料や算定の原則など、大まかには理解できた
- ・ 入院料の算定等、難しいところもあったが、自院がどんな医療提供をしているのか改めて知りたいと思った
- ・ しっかり講義を理解して、もっと勉強しなければいけないと思った
- ・ 今の自分には少しレベルが高い内容だったが、今後振り返り役立てていきたい
- ・ 初めて医療機関で働くため、専門用語を拾うことからのスタートなのでメモしたことを復習したい
- ・ 初めて聞く言葉が多く、理解するのが大変だと思った
- ・ 初めて聞く話が多かったので難しかった
- ・ DPC と DPC/PDPS の違いを説明したら良いと思う。先に DPC について説明したらすっきり理解できる
- ・ もう少し具体的に勉強できれば、より理解できるのかなと感じた。回復リハビリについては分かりやすかった
- ・ 時間の問題もあり、全体的に早かった

【精神科】

- ・ 人数が少なかったなので、質問・確認がしやすくて良かった。思い込んで算定をしていた箇所があったので、今後算定漏れをなくしたいと思った
- ・ 注意するポイントなども教えていただき、これからの業務の中で気をつけていきたい
- ・ 自分の実力不足を痛感した。次回までにきちんと復習、理解したいと思う