

第一回「医療接客対応能力検定」中級資格者向け研修を行いました

医療法人社団 健育会 理事長 竹川 節男



第一回「医療接客対応能力検定」中級資格者向け研修を開催。健育会グループの本年度合格者11名に向け、表彰式と研修を実施しました。

健育会グループでは、2023年度から「医療接客対応能力検定」(OSBE)を導入しています。OSBEは医療従事者のための接客研修で、オンライン講義と検定試験により初級、中級、上級、最上級とレベルアップしながら、接客や身だしなみ、患者さんやご利用者さんへの対応能力を習得してもらう資格です。

本年度は、健育会グループの各病院施設から11名の中級合格者が認定されたので、2024年7月26日(金)に神田カンファレンス・ルームにて、表彰式と資格者向け研修を実施しました。



まずは11名の合格者それぞれに、私から接客マイスターのバッジと認定証の授与を行いました。



竹川病院 飯田那保子さん（クラーク）



熱川温泉病院 島崎真奈さん（医療事務）



西伊豆健育会病院 神田純子さん（MSW・広報）



花川病院 齋藤貴子さん（医療事務）



西伊豆健育会病院 藤井小百美さん（経理）



花川病院 池田志穂さん（MSW・広報）



石巻健育会病院 佐藤滝子さん（医療事務）



ねりま健育会病院 小西千裕さん（総務）



湘南慶育病院 今福美里さん（医療事務）



石川島健育会病院 小川佐織さん（医療事務）

その後、資格者の皆さんに向けてメッセージを伝えました。



「医療接客対応能力検定」中級資格取得、おめでとうございます。患者さんの治癒力を高めるには、接客が第一歩となります。愛情を持って親身に対応することで患者さんの治癒力を高め、治療に寄与している、ということをぜひ理解をして、毎日の仕事に励んでください。皆さんのこれからの活躍を大いに期待しています。



研修ではビーフォーシーの相部博子先生から、健育会の“接遇リーダー”となった資格者の皆さんに向けて、自身の役割や心構えについて理解を深めてもらうための研修を実施しました。“接遇リーダー”は、検定で習得した知識スキルを使って接遇ビジョンを示しつつ、職場における接遇の手本となり、メンバーの指導を行っていくことが求められます。



また、ロールプレイ試験から学ぶ改善点として、保険証を忘れた方への対応、患者さんが入院しているかを聞かれた時の個人情報保護法の伝え方、面会の取り扱いなどについてレクチャーを実施。さらに各病院施設における接遇の問題点についてもヒアリングし、対処法や伝え方についてのディスカッションを行いました。



今回の研修で、改めて健育会グループにおける“接遇リーダー”としての自覚を持ち、周囲への指導を行いながら、医療環境の質向上を目指してより一層邁進してほしいと思います。今後に期待しています。