

第3分野	接遇の必要性(佐々木)
解説	昨今の医療・福祉サービス関連施設では、「接遇改善」と、叫ばれています。それは、これまでの医療が患者様を選ぶ時代から、患者様が医療サービスを選ぶ社会へと変化しているからです。医療もサービスの一種です。患者様・利用者様が不安を抱えて来院、利用しているという現状を忘れてはなりません。また、超高齢化社会を迎え、慢性疾患が増加し、誰もが「安心できると医療・介護を受けたい」と願っています。顧客となる患者様・利用者様から我々に期待されることは大きくあります。医療サービスとは評価をされにくい部分が多々あります。その中でもっとも評価されやすいのがスタッフの接遇技術となります。接遇といっても単なる専門知識、技術を持ち合わせていれば十分というわけではありません。相手を満足させる、安心させるという、心からのもてなすことができる応対能力の事を医療現場における接遇といいます。これまでをふまえるとなぜ接遇が必要なのかが分かります。スタッフ個人個人の接遇能力の向上は組織全体の接遇能力の向上へとつながります。
例題1	接遇の始まりとして第一印象を決めることは为什么呢？
回答	丁寧で健康的な挨拶
例題2	接遇能力の向上は組織全体で取り組む必要があるのはなぜか？
回答	相手に対するスタッフ個人の印象が組織全体の印象となってしまう。そのため組織全体で取り組むことが大切である。
例題3	挨拶の意味を書きなさい
回答	挨拶から人間関係が始まる。患者様、来院者、職員同士…気持ちよく挨拶することで、気持ちよい1日が始まる。つまり、相手との心のふれあいが「挨拶」である。
例題4	身だしなみを整える意味を書きなさい
回答	身だしなみを整えることは、自分のためばかりでなく、相手への思いやりである。また、その人の服装、身だしなみが、その人の性格を伝えるといわれ、だらしくしていると気分までだらしくなる。反対にきちんと身だしなみを整えると、気持ちも引き締め動作もきびきびするなど、服装や身だしなみがその人の考え方、行動を変えてしまう。
例題5	髪が人に与える影響を書きなさい
回答	人前で一番目立つのが髪である。患者様に直接接したとき、患者様の顔に髪がかかるのは大変嫌な思いを与える。清潔にして、活動的にまとめおきましょう。
例題6	化粧が人に与える影響を書きなさい。
回答	明るい顔を作るために化粧をすることは大切である。清潔感を与えるような化粧を心がけましょう。
例題7	ユニフォームが人に与える影響を書きなさい。
回答	ユニフォームは仕事をするときの正装です。洗濯された清潔なものを身につけ、しわになっていないか、ボタンが取れていないか、ほつれはないか、サイズが体に合っているか、ベルトが緩んでいないかなど気をつけよう。
例題8	手・爪が人に与える影響を書きなさい。

回答	手は意外と目立つ部分である。感染予防のためにも常に手を洗うことを心がけ、きれいな手で接するようにしよう。伸びた爪は凶器になる。常に短く・ヤスリで丸みをつけて、爪の間に汚れがないように清潔にすること。マニキュアは制服には似合わない。
例題9	ストッキングが人に与える影響を書きなさい。
回答	白またはユニフォームにあった、病院で決められたもので伝線に気をつけ、たるみなくきちんとはこう。
例題10	靴が人に与える影響を書きなさい。
回答	安全性と活動性を考え、働きやすい、決められたシューズをはこう。靴のかかとやサンダルのはもを踏みつけているのは、安全性からも見た目もだらしがないので十分気をつけよう。
例題11	香りが人に与える影響を書きなさい。
回答	香水は、病人の気分をかえって悪くすることがあるので仕事中はつけない。
例題12	アクセサリーが人に与える影響を書きなさい。
回答	勤務中はアクセサリーはつけないこと。患者様を傷つけたり、感染のもととなる。またユニフォームにふさわしくない。
例題13	病院で働く職員としての心構えを書きなさい。
回答	仕事上で知り得た病気に関することや、患者様の家庭の事情などは、口外したり仲間同士で話題にしてはならない。 患者様やご家族からの付け届けは丁寧にお断りすること。また、そのような場合には、必ず上司に対応してもらうこと。 病院の服務規則を守ることは、社会人として当然のことである。
例題14	苦情に対しての対応を書きなさい
回答	状態に応じて、自分ひとりで判断したり処理せず、病棟管理者またはリーダーに伝え対応してもらう。 苦情の理由のいかんにかかわらず、何らかの嫌な思いをさせたことに対して素直にお詫びすること。 相手の身になって十分に言い分を聞くこと。 相手の言い分に対して、理屈や弁解を言わない。 相手の立場に立って、早急に解決する態度が大切。 相手の感情の静まるのを待って、静かに最小限度の説明をする。 小さな苦情でも、病院または個人にとってありがたい教訓として受け止めよう。