

事務中級 第5分野 接遇

<目的>

医療業はサービス業という認識を持ち、選ばれる医療のため、職員の一人ひとりの応対、応接の良し悪しがある。病院の印象の大きな部分を構成する事を認識しなければならない。快い応対は病院全体の品格・評価・印象をよくすることにつながるためイメージを高める接遇を心がけなければならない。

<接遇>

接遇の要素では1)接遇のマナー(①身だしなみ ②表情③態度・動作④言葉づかい⑤心づかい) 2)環境の整備(①デスク・応接セットなど調達の管理②照明・整理整頓などの整備)が必要である。来客は応対を通じて自分が歓迎されているかどうか反射的にみている。常に明るい応対や、来客が心地よい感じをあたえられるように室内装備による美化を心がけなければならない。

接客は「礼儀正しい動作」を身につける事が大事である。おじぎの際の両手は、普通のおじぎは指先をももの中間ぐらいい、丁寧なお辞儀は指先が膝頭ぐらいいもってきます。訪問者に対して、公平に「明るく」「真心」をこめて迎えるようにする。

来客者の名前を覚える事は受付の基本的な仕事であり、担当者が不在でもできるだけ対応できるようにする。日頃から引継ぎ・情報交換を行うようにし、誰でも対応できるようにしておくのが望ましい。担当者不在の理由と戻り時間を伝え、用件を聞いたうえで、代理の者ではどうか、伝言は何かないかなどを尋ねる。

苦情を受ける時は、一人で対応せず、二人で対応する。その際、謝らずに相手の話を十分聞く事が大事である。相手がどんなに感情的であっても、あくまで冷静に対処しなければならない。

電話応対時に間違い電話がかかってきた時も、相手をとがめ立てするような言い方は避ける。

電話がきた時、両方で同時にかけ直すと通じないことが多いので、かけたほうからかけ直すのが原則である。

<話す態度、聞く態度>

人間関係を良好に保つ為の基本である。話とは、自分の話したいことを、話したいときに、どれだけ正確に伝えられるかにある。

<指示・命令の受け方>

組織活動においては、部下は上司の職務上の命令に従わなければならない。それは、各メンバーの活動を組織全体の動きに有機的に結び付けるためである。

上司の命令…口頭、文書、依頼の形、自主的な行動を期待する形。

(1)命令・指示は明るい態度で受ける。

(2)メモをもって

上司が繰り返し述べたり、強調したり、ゆっくりと話したりした箇所はメモしながら聞くようにする。指示・命令の内容と考えられる時は、印をつけておく。上司の話が終わったら、メモを見ながら概略を復唱し、やらなければならないことを確認する。

①命令を要領よくまとめ、正確にその内容をつかみとる習慣を身につけるようにする。

②どんな簡単な命令でもメモする。項目別に整理する。

③説明を受けるときは最後まで聞き、質問は途中でしない。自分のしようとする質問に気を取られて、命令の内容を把握することができない。

解説

<報告の仕方>

仕事が命令によって行われるのであれば、その結果については、当然命令した上司に報告しなければならないのも組織の中での基本的原則である。

その報告によって、上司は指示した仕事の結果を知ると共に、判断をして次の指示を出す。この報告ということは、病院内における全ての職種に適応されることである。命令と報告の繰り返しによって仕事は進められていく。

そこで報告の要領は、受命の時と同様5W1Hの方法である。この5W1Hを念頭において報告することが、間違いの少ないやり方といえる。

文書による報告は、内容が重要である場合や、内容が複雑で混み入っている場合、さらには誤解を招きやすい場合などに適している。そして何よりも記録に残ることである。図表やデータを添付するなど工夫をこらした報告書として作成することにより、上司にも納得を得られやすい。タイトル、宛名、提出者、提出月日、内容(結論を先に書く)、苦勞した点、将来の問題点、添付書類などの順になるが、いずれにしても報告書を見た上司がすぐに状況を把握できるものになっていなければならないとともに、上司が期待した内容であることが望ましい。

<訃報処理の基本>

訃報は早く理事長へお知らせする方法を取り指示を受ける事が大切である。

企画渉外不在時は上司の指示を受け、理事長へ直に報告または、メールする。

御包みを用意する時はのし袋は無造作にならないように薄墨で表書きを書く

お通夜	: お悔み
葬式・告別式	: 御霊前・御香典
初七日法要	: 御霊前・御花料

葬儀参列時

- ・葬式の形式、日時、場所などを調べる
- ・社内関係者で葬式へ参列する人を調べる
- ・前例を調べ、上司に確認して香典を用意する。
- ・参列する前に法人との関係を確認し、亡くなられた方について知っておくことが大切である。

供花を送る場合

- ・供花を贈る為、喪主の氏名と住所を調べる。

<お中元>

お中元を贈る時期は、関東地域は6月下旬から7月15日、関西地域は6月下旬から8月中旬であり、地域に合わせて贈り、時期外れにならないことが大切である。日頃お世話になっている方に感謝の気持ちを込めて、受け取られた方が負担に感じない程度の品物を贈る。贈る際は、時期外れにならないように、早めに手配することが大切である。

<理事長出張手配>

①Wizの理事長スケジュールを確認し切符の手配の有無を確認。

②切符の指定がない場合は理事長へ列車の時刻をピックアップして報告し、指示を頂く

③切符購入の際は在来線の場合、禁煙・窓側の席、車両1号車以外の指定席、新幹線の場合、禁煙・窓側の席・グリーン車両を購入

④購入した切符は時間を確認し当日のスケジュールを封筒に貼り、その中に切符を入れ財務室の金庫で保管。

⑤出張当日は持って行く資料がないか確認。

多客期を除き3～4日前に予定に従って切符を購入。出張先が不案内の場所であれば、最寄の駅からの地図を用意する。

<定時連絡>

連絡先順番: ①院長室②PHS③携帯電話

報告内容: 理事長スケジュールの変更追加確認、各部署からの報告

解説	<RC> RC例会に参加しなかった場合は、2週間以内に他のRCヘメーキャップを行わなければならない。
	<医師会出席> ①会議開催時間の把握 ②持参する資料の有無 ③交通手段県医師会での会議はJR切符の手配、市医師会での会議は車にて送迎(出発前に理事長に電話をし出発場所・時間の確認をする。)
	<環境整備> ①理事長の内履きを玄関に用意する ②理事長室にお入りになったらお茶等希望の飲み物を用意する ③空調の調整をする ④理事長が事前に来ることがわかっている場合は理事長室に書類を上げておく。
	<書類整理> ①書類が期限付きか確認 ②理事長へ提出(本部2F理事長室へ) ③理事長確認済みの書類の施設毎の仕分け ④郵便物、FAX指示受け書類の手配・連絡 ⑤その他の書類は分野ごとにファイル保管期限付きのものは特に注意して報告。中にはよく内容を吟味すること。提出期限等が記載されていないものもあるので内容をしっかりと把握をすること。
例題	下記の3種類のおじぎはどのような時に行うおじぎか述べなさい ①  ②  ③ 
解答	①廊下で上司や来客とすれ違った時等の軽いおじぎ ②来客が見えたときなどの一般的なおじぎ ③謝罪や改まった席でする丁寧なおじぎ
例題	依頼の仕方について 1.目的 2.立場 3.話し方・態度の基礎条件を述べてください
解答	1.目的 ①協力を求める内容、用件が何であるか整理する。 ②どのような形で協力がほしいかをはっきりさせる 2.立場 ①相手の立場を考えどのように依頼すべきかを考える ②依頼する自分の立場を理解してもらう。 3.話し方・態度 ①相手を尊重する②相手に応じた話方をする。③誠意をもって話す ④熱意をもってはなす。

解答	原則的には電話をかけたほうからかけ直します。どのような事情でくれたにせよ「失礼しました」と詫言を入れます。
例題	間違い電話がかかってきた場合の対処方法を書きなさい。
解答	こちらの会社名と電話番号を伝え、相手がかけてきた番号を確認する。相手に不快感を与えずに間違い電話であることを伝える。
例題	上司の命令・指示を正しく受ける為のポイントを書きなさい。
解答	上司の指示、命令を正しく間違いなく受けるためには、必ずメモと筆記用具と一緒に持参すること。上司の命令の要旨をメモしながら口出しをしないで最後まで聞くことである。そして、不明の点、納得がいかない点などについては、上司の話が終わった最後に確認して質問するようにし、確実に自分のものにする。
例題	上司へ文書による報告を行う場合の報告内容のポイントを書きなさい。
解答	タイトル、宛名、提出者、提出月日、内容(結論を先に書く)、苦労した点、将来の問題点、添付書類などの順になるが、いずれにしても報告書を見た上司がすぐに状況を把握できるものになっていなければならないとともに、上司が期待した内容であることが望ましい。
例題	担当者が不在時の対処方法を書きなさい。
解答	担当者不在の理由と戻り時間を伝え、用件を聞いたうえで、代理の者ではどうか、伝言は何かないかなどを尋ねる。
問題	葬式に参列する際に、事前に確認しておいたほうがよい事項を書きなさい。
解答	・葬式の形式、日時、場所などを調べる ・社内関係者で葬式へ参列する人を調べる ・前例を調べ、上司に確認して香典を用意する。 ・参列する前に法人との関係を確認し、亡くなられた方について知っておく。
問題	お中元を贈る際の注意点を書きなさい。
解答	お中元を贈る時期は、関東地域は6月下旬から7月15日、関西地域は6月下旬から8月中旬であり、地域に合わせて贈り、時期外れにならないことが大切である。日頃お世話になっている方に感謝の気持ちを込めて、受け取られた方が負担に感じない程度の品物を贈る。
例題	秘書の役割と機能を書きなさい。
解答	役割とは上司の身の回りの世話、部屋の管理、日程の管理など、秘書が日常行う業務のことである。機能とは上司が本来の仕事に専念できるよう、雑務を引き受け、上司を補佐することである。
例題	秘書の仕事にはどのようなものがあるか書きなさい。
解答	①上司の身の回りの世話 ②部屋の管理(環境の整備) ③日程の管理 ④出張の管理 ⑤接遇 ⑥会議・会合・パーティー・冠婚葬祭 ⑦文書事務 ⑧経理事務 ⑨情報活動
例題	八戸ロータリークラブは何曜日の何時より何処で行われているか書きなさい。
解答	原則として毎週水曜日、12時30分より八戸グランドホテルにて開催

解答	①理事長の内履きを玄関に用意する ②理事長室にお入りになったらお茶等希望の飲み物を用意する ③理事長が事前に来ることがわかっている場合は理事長室に書類を上げておく。
----	---

