

令和7年度第5回 人的資源の地域での活用研修会 研修会報告

この研修会は、地域の人的資源を活用し、病院、在宅、介護現場で働く人たちの連携を促進・強化するとともに、根拠に基づいた知識・技術を習得し地域全体の看護・介護の質向上を図ることを目的として開催しました。

今回は、30名の方がご参加くださいました。

日 時	令和7年10月16日(木) 18:00~19:30
開催場所	健生ふれあいクリニック通所介護
講 師	在宅医療・介護連携支援室 ポンテ 室長 佐藤 由枝 氏
開催内容	「医療接遇について」 ・ 講義 1. マナー・接客・接遇の違い 2. 医療接遇と患者満足度の関係性 3. メラビアン法則 4. 医療接遇の5つのキーワード 5. 対話促進スキル
参加人数	30人

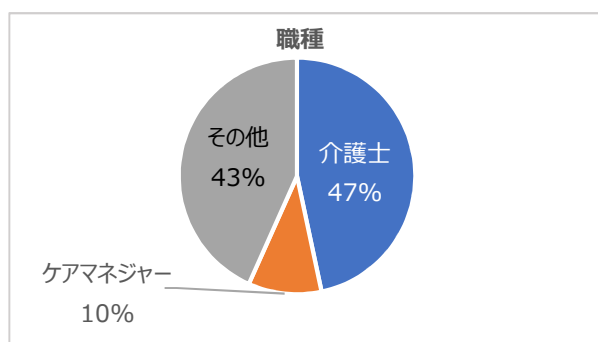
※アンケート回答状況：参加者30名中回答者30名（回答率：100%）

I. 参加者について

1. 職種

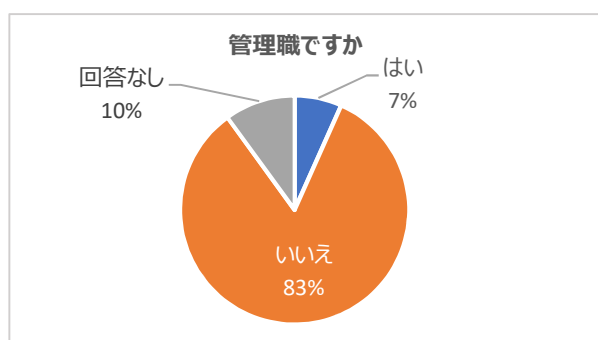
看護師	0
介護士	14
ケアマネジャー	3
その他	13
回答なし	0
計	30

その他内訳
事務員(4)
委員会参加者(2)
理学療法士(3)
相談員(1)
介護員(1)
ドライバー他(1)
回答なし(1)



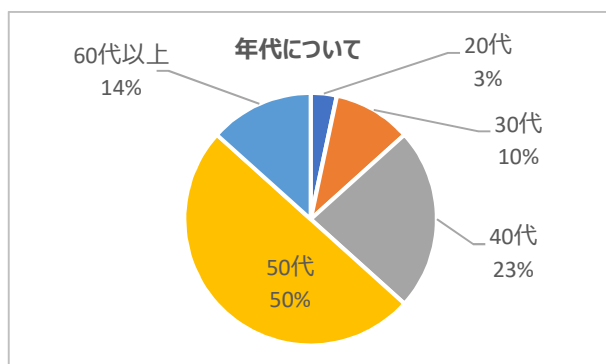
2. 管理職ですか。

はい	2
いいえ	25
回答なし	3
計	30



3. 年代について

10代	0
20代	1
30代	3
40代	7
50代	15
60代以上	4
回答なし	0
計	30



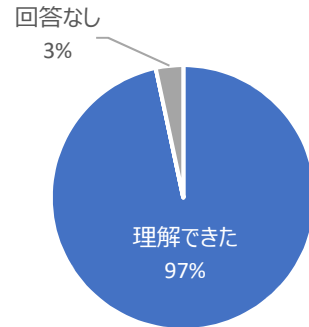
Ⅱ. 研修会の内容について

1. 研修会の内容は理解できましたか。

理解できた	29
理解できなかった	0
どちらともいえない	0
回答なし	1
計	30

【理解できた】
スライドにそった説明でとてもわかりやすかった。

研修会の内容は理解できましたか。



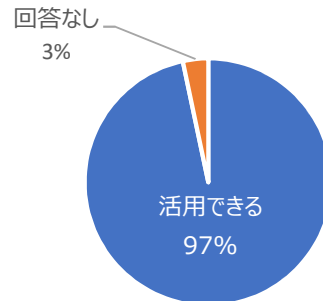
2. 研修会で学んだことは実践の中で活用できそうですか。

活用できる	29
活用できない	0
どちらともいえない	0
回答なし	1
計	30

回答なしの職種：
委員会参加者

【活用できる】
対利用者にはもちろん対職員にも改めて活用すべきだと思う。

実践の中で活用できそうですか。

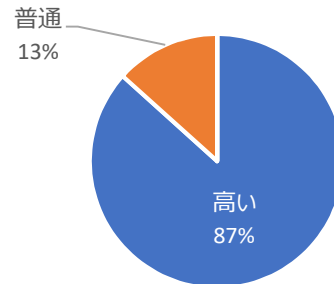


3. 研修会に参加して全体的な満足度はどの程度でしたか。

高い	26
普通	4
低い	0
回答なし	0
計	30

【高い】
自身の仕事のやり方、対コミュニケーションを見直す機会になった。

満足度はどの程度でしたか。

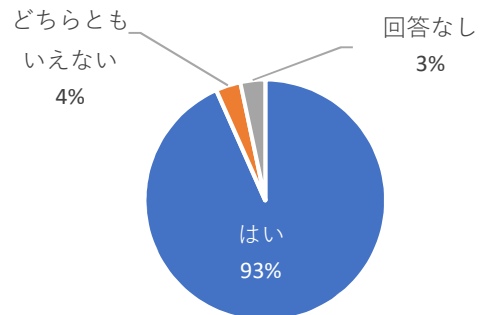


4. 今回の研修会を受講してみて次回も利用したいと思いましたか。

はい	28
いいえ	0
どちらともいえない	1
回答なし	1
計	30

【どちらともいえない】
テーマによりけり。

次回も利用したいと思いましたか。



参加者の皆さまからの声を紹介します

- 接遇は常に意識しているつもりでしたが、資料やお話しの中で耳が痛いことが多く、明日から修正するよう心掛けたいと思います。（利用者・家族に対してだけでなく、同僚にも。）接遇をしっかりと意識することは、自分自身を高めることにつながると感じました。
- 接遇について、何度も聞き分かっていてのことのはずなのですが、今日の研修を聞き、振り返りと反省することができました。忙しいオーラに気を付け、相手に感心を持つことの話し方に注意して対応したいと思います。対話についても、とても分かりやすく参考になりました。研修に参加し良かったです。ありがとうございました。
- 職員ではありませんが、普段の生活の中でも大事だと思う内容でした。次回健生クリニックに通院するのが楽しみになりました。苦情に対しての研修もぜひお聴きしたいなと思います。後半、時間が足りなくなったのが残念でした。もっとゆっくりお聴きしたい内容でした。
- 言葉づかいなどあらためて大変勉強になりました。忙しい日々の中、ふと反省する点もあります。なにげない対応や表情・態度など、相手がどう思うか再度考えさせられました。患者さんが何を伝えたいのか、どんな不安をかかえているか、傾聴することが大切。
- リハの介入時にも、パラフレーミング・リフレーミングを使い、より利用者様に寄り添えたらと思います。
- 接遇は知識だけではダメで、実際にやってみないとダメと教わったことが頭に残りました。忙しい時でも相手を優先できるように心に余裕を持ちたいと思いました。
- 人事とは思えない、胸が痛む事例がいっぱいありました。反省して優しくていねいな対応を心がけます。

在宅医療・介護連携支援室ポンテ