

# サービスレベル向上研修

これからの時代の  
愛される病院を考える

多くのご参加ありがとうございました！

1月16日(火)、市立病院と三友堂病院共同で「サービスレベル向上研修」を実施しました。この研修は、地域医療連携推進法人よねざわヘルケアネットが主催する初めての共同研修で、両院が共同で利用できるアメニティセンター第1講堂から第6講堂の全講堂を会場として行いました。

講師は、県内をはじめ接遇研修の実績経験をお持ちのポルティ株式会社取締役駒井浩二氏をお招きしました。



今回の研修は、医療・介護・高齢・保育・障害に携わる専門職の業種は「サービス業」であるとの基本に立ち返り、日頃の業務において実践できるサービス・接遇を考え、明るい職場づくりの推進を目的とし、約1時間半の内容を午前1回、午後2回計3回実施しました。

三友堂病院196人、市立病院144人合計340人の参加でした。各回の参加人数等の詳細は右下の表のとおりです。

忙しい業務の中、多くの参加感謝いたします。

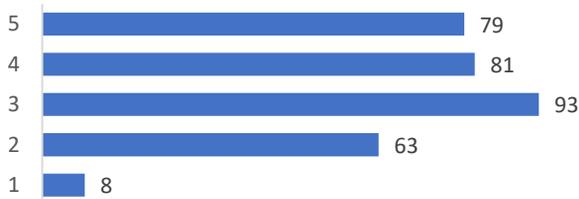
当日、研修についてアンケートを実施しました。その集計結果を掲載しております。そちらもぜひご覧ください。



時間帯	三友堂	市立	計
10:00~11:30	55	45	100
13:30~15:00	56	51	107
15:30~17:00	85	48	133
計(人)	196	144	340
アンケート回収(枚)	190	134	324
回収率(%)	96.9%	93.1%	95.3%

# 第1回 共同研修 サービスレベル向上研修アンケート調査集計

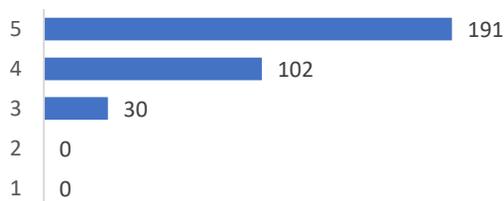
Q.1 研修時間の長さは適正でしたか？（5:適正）



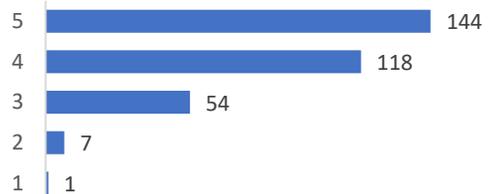
Q.2 研修の時期は適正でしたか？（5:適正）



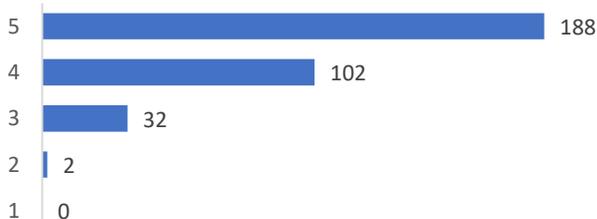
Q.3 研修の内容は理解できましたか？（5:理解できた）



Q.4 研修の満足度はいかがでしたか？（5:満足）



Q.5 今後の業務に活用できますか。（5:活用できる）



教えていただいたご意見をご紹介します。この他にも、多くのご意見を頂戴しました。今後の運営に活用させていただきます。大変貴重なご意見、誠にありがとうございました。



Q.6 地域医療連携推進法人で開催してほしい研修や催し物などを教えてください。

・三友堂病院との連携内容・実績紹介、市立・三友堂の職員でグループワークできる研修
・パワハラ・モラハラ(職場の)について 暴言・暴力(患者)について
・認知症が疑われる本人への対応、会話のあり方
・地域包括ケアセンターの方の研修 医療メディエーション
・医師対象の研修(接遇・経営) 人事制度(労務管理)の精度向上研修
・日本海ヘルスケアネットなど先行病院での取り組みなど開いてみたい
・P t の転院などの問題点などを話合う機会、接遇とかももっと聞きたいです。
・サービス向上研修を定期的に開催して欲しい
・職場内でのコミュニケーションの取り方、"心理的安全性の高い職場作り"等の研修
・継続した接遇研修、個人情報保護関連、地域連携関連、現場で困ったこと（連携について）の事例検討、改善策検討
・経営改善意識の醸成
・感染対策、災害対策に関してなど
・同年代の交流会、懇親会（米沢市立病院と三友堂病院の職員）