

# 医療法人 春秋会 城山病院 2023年度 全職種新人研修会

2023年度、教育研修委員会主催で  
【☆全職種新人研修会☆】  
を開催しました。

医師（研修医）  
看護師  
臨床検査技師  
診療放射線技師  
臨床工学技士  
理学療法士  
作業療法士  
言語聴覚士  
事務職員

## 【留意事項】

チームに分かれて資料作成をしました。  
書式は異なりますが、なるべくそのままのデータでと思い、掲示しております。ご了承ください。



# 第1回

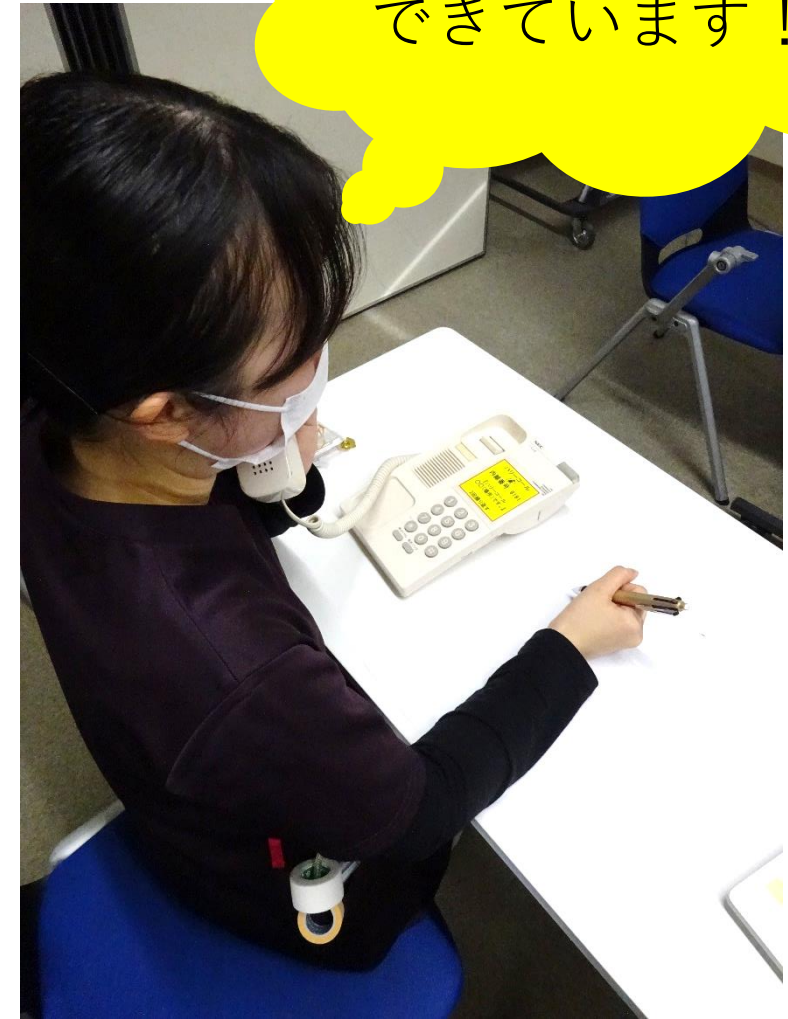
開催日 : 2023年4月15日 (土)  
時間 : 8時30分～17時00分  
参加者 : 43名 (うち1名欠席)  
ファシリテーター : 11名

テーマ : 「医療者にとって求められる基礎的マナーと接遇とは」

# ○マナー講座

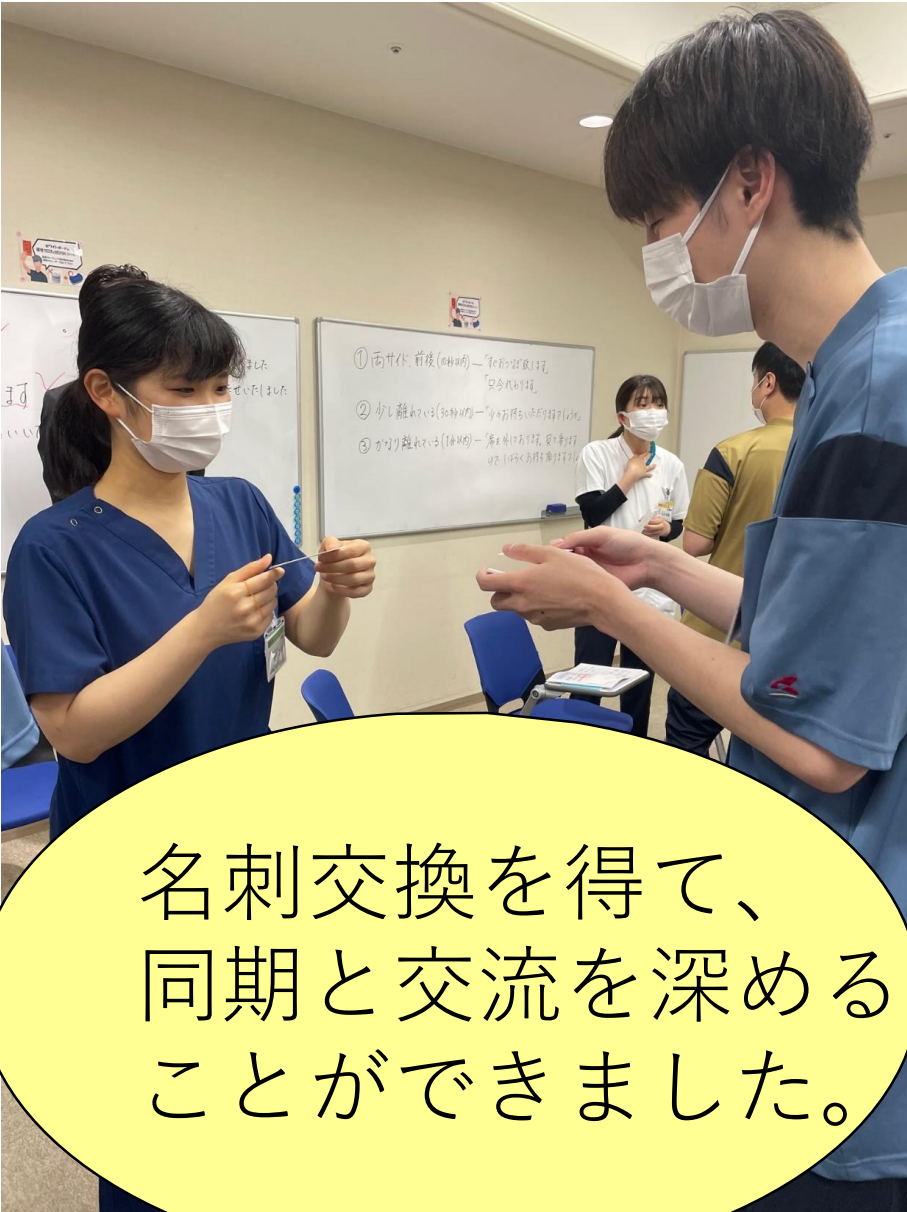
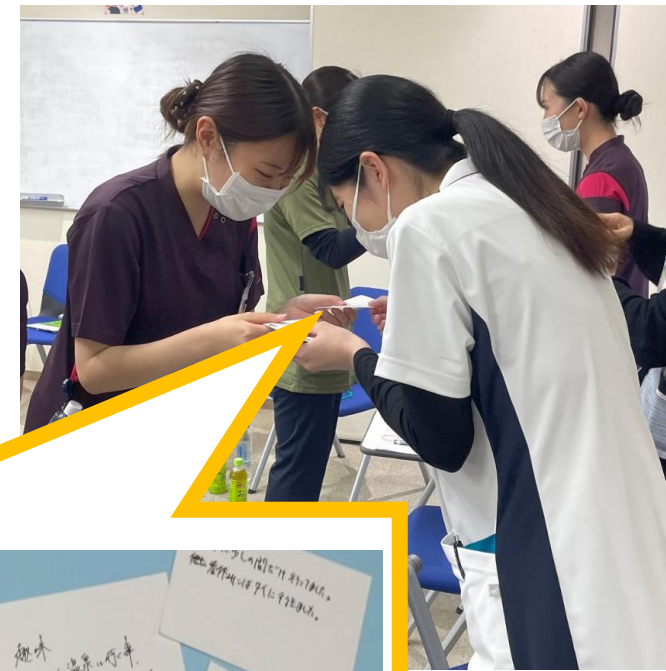
社会人としての基本的マナーを学びました。

電話対応を学び、  
現場でも活用  
できています！

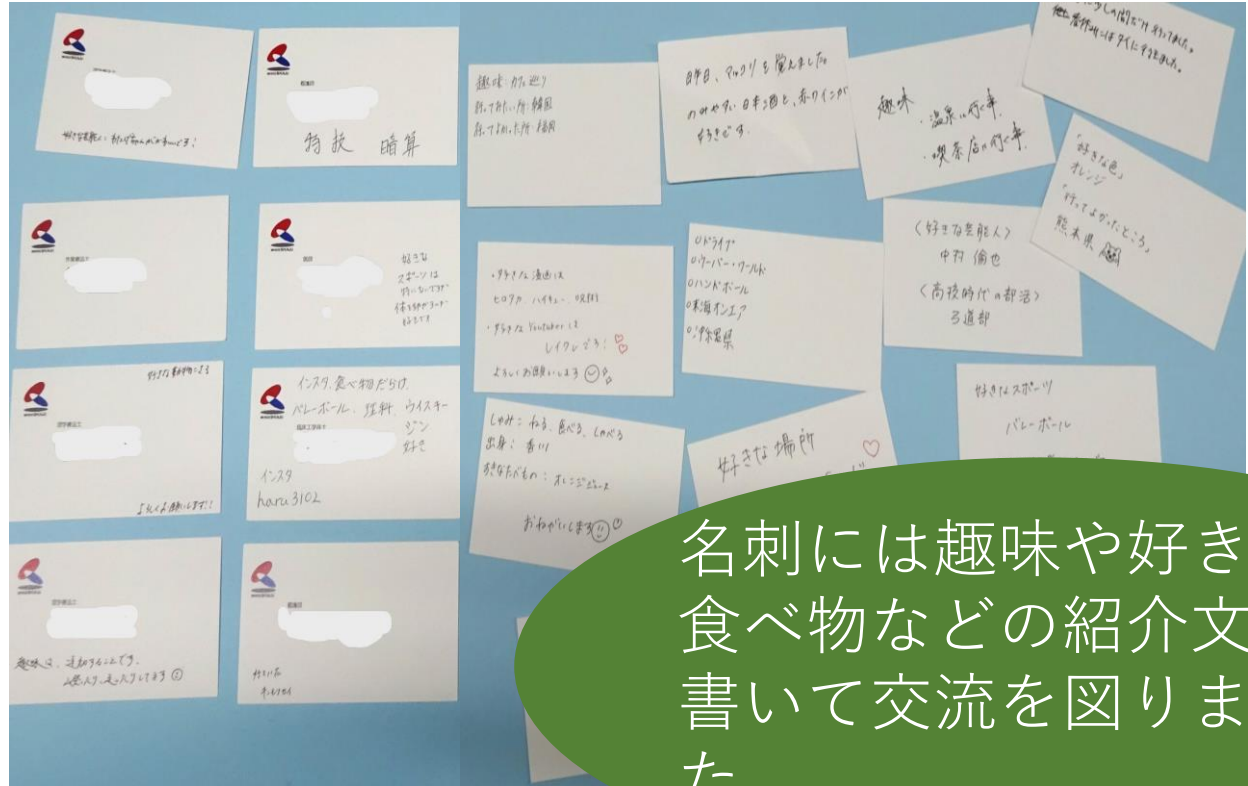


# ○名刺交換

# 名刺交換マナー講座



名刺交換を得て、同期と交流を深めることができました。



名刺には趣味や好きな食べ物などの紹介文を書いて交流を図りました。

# ○昼食

メニュー

- ・ 鮭弁当
- ・ 唐揚げ弁当
- ・ 生姜焼き弁当



中庭の予定があいにくの雨のため、  
外来のスペースにて昼食を取りました。  
コロナ下ではありましたが、お弁当を用意して  
下さり、おいしくいただくことができました。

# 接遇研修アンケート結果を考察

本日の研修には満足した **4.93**

本日の研修内容は仕事の現場で活かせそうだ **4.95**

医療現場でもとめられる接遇・電話対応を学び実践できた **4.81**

名刺交換の基本を学び実践できた **4.88**

他部門の職員と交流できた **4.98**

→ **かなりの高評価**

# 具体的な感想

- 挨拶などは無意識にできていると思っていたが、動画撮影で自分の挨拶を見返すとできていない点も多かったので、**何度も実践すること**でマナーを学ぶことができた。
- **医療者に必要なマナー**が多いと感じた。少しの気遣いで大きく印象が変わることがあるということがよく分かった。
- 電話対応や名刺の交換など知らなかったことを学ぶことができてよかった。

# 振り返って

## 必要性

- 接遇研修を学生時代に教わる機会はないが、新社会人が学ぶべき必須内容である。

## 研修内容

- 座学だけではなく実践することで身に付けることができた。

## 技術習得

- 1年経つと忘れている内容もあり、新入職員限らず振り返るべき内容である。



# 第2回

開催日 : 2023年7月12日 (水)  
時間 : 13時00分~17時00分  
参加者 : 43名 (うち1名欠席)  
ファシリテーター : 11名

テーマ :

「現場の事例で学ぶ対人対応力向上の為にコミュニケーション術」

# 実施内容

- **ナーシングスキル**

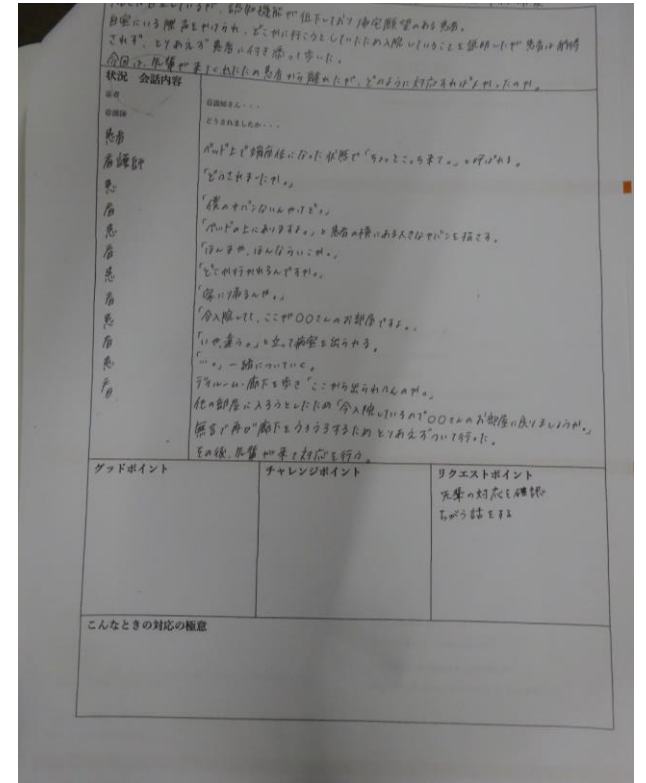
現場の事例で学ぶ対人対応力向上の為のコミュニケーション術①～④

- 口元を隠して感情表現。
- 気分分類（主導的気質、行動的気質、慎重的気質、安定的気質）



# 実施内容

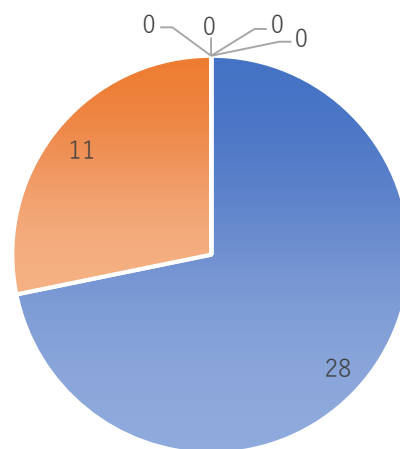
- グループワーク
  - ・ 苦情対応・対応や判断に困った事例を検討
  - ・ グッドポイント・チャレンジポイント・リクエストポイント検討
- ロールプレイ



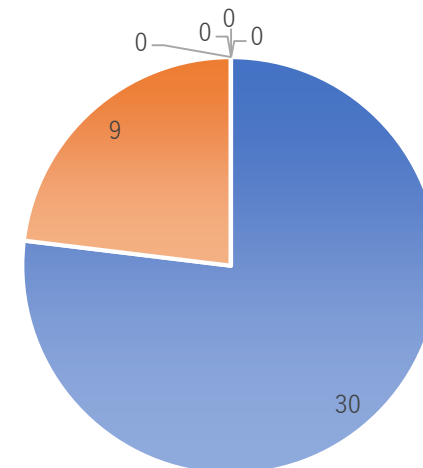
# 第2回新人研修 アンケート結果

- 5(よくあてはまる)
- 4(あてはまる)
- 3(どちらともいえない)
- 2(あてはまらない)
- 1(全くあてはまらない)
- 未回答

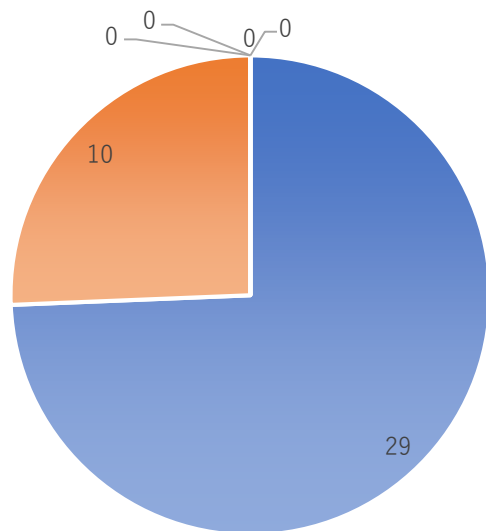
本日の研修内容は仕事の現場で  
活かせそうだ



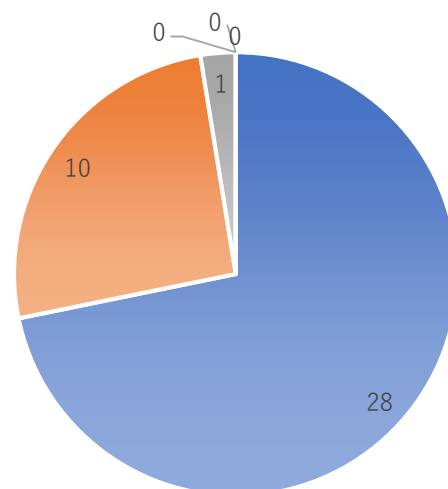
本日の研修講師は適切な教え方を  
していた



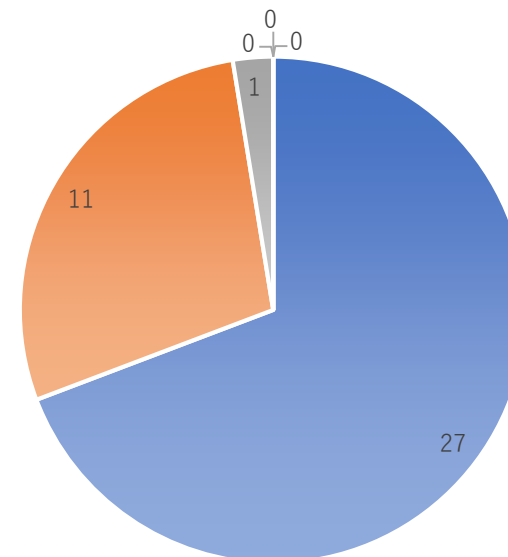
本日の研修の資料は適切であった



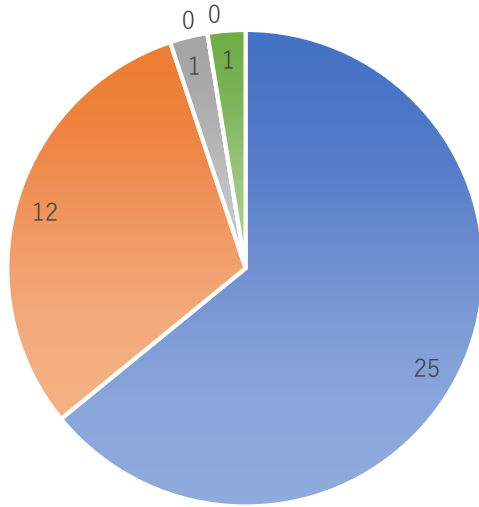
本日の研修環境(教室)は学ぶ環境として  
適切であった



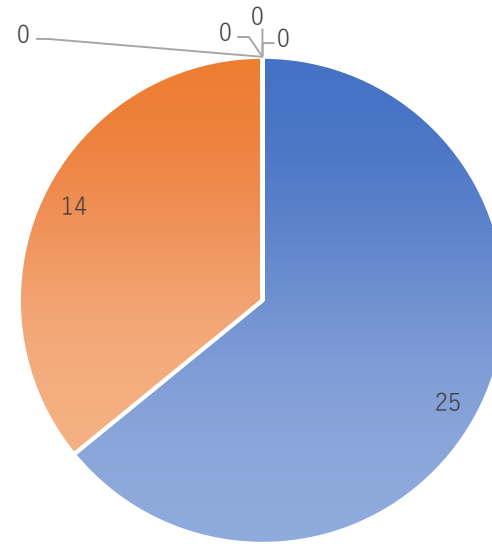
同僚にこの研修の受講をすすめたい



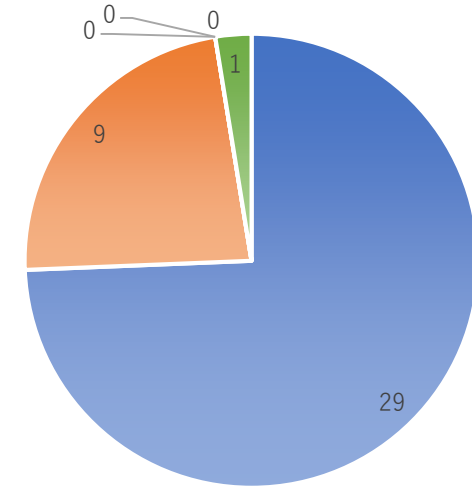
① 接遇の6原則がわかった



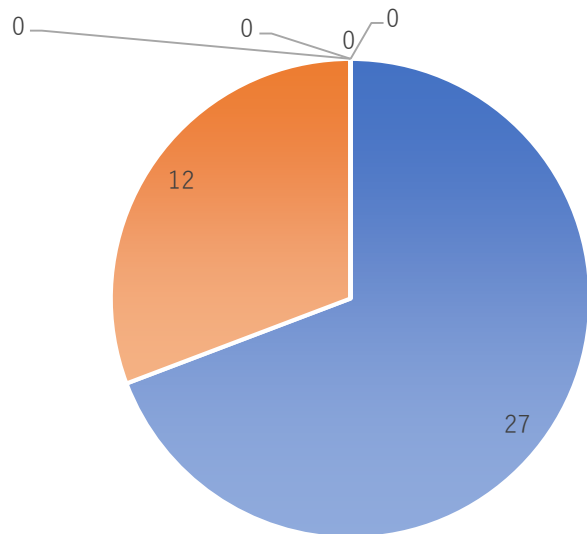
② 気質分類の4つがわかった



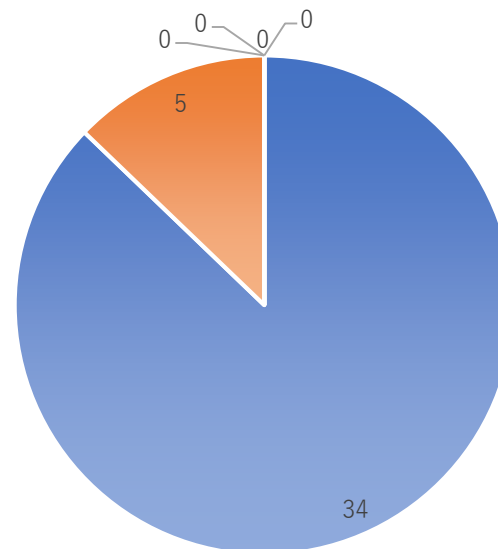
③ 事例に基づく検討の必要性がわかった



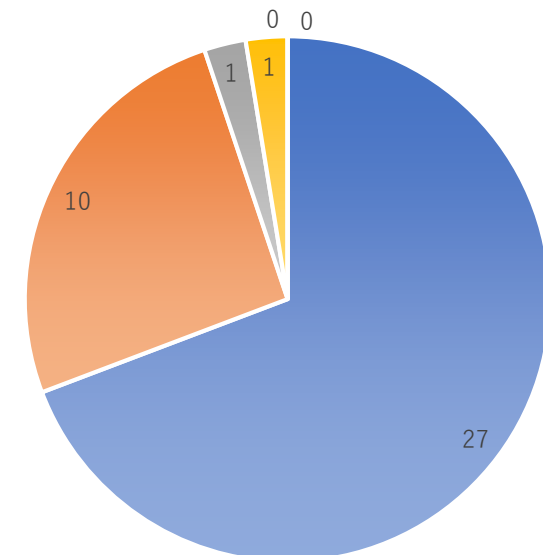
④ 実際の事例検討を通して適切な対応を考えることができた



⑤ グループワークで相手のよい所に着目することができた

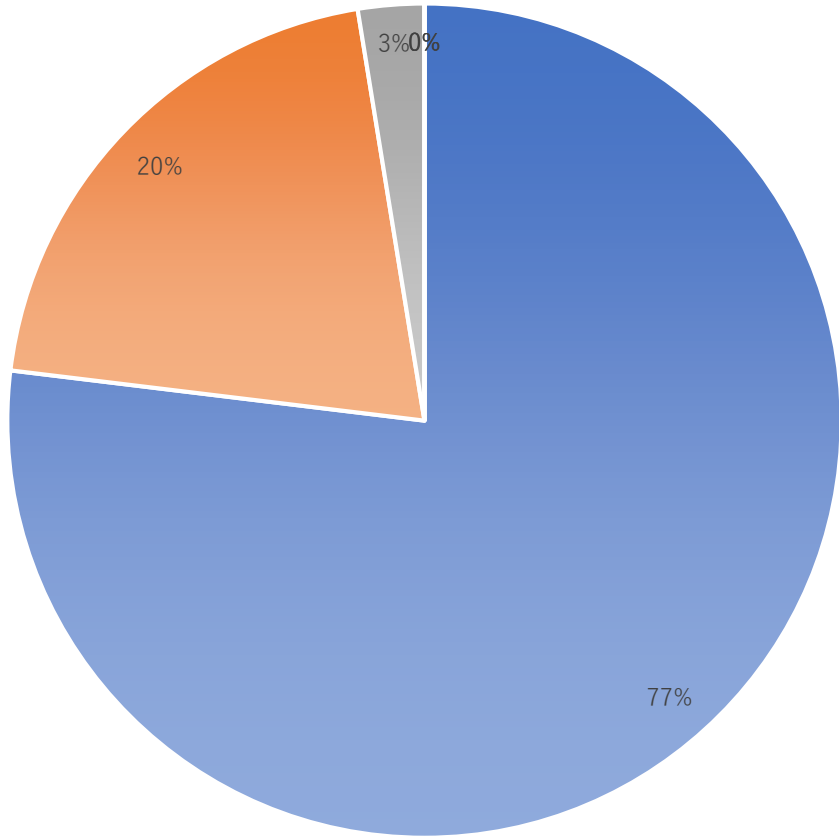


⑥ 主体的に参加できた



本日の研修には満足した

## まとめ



- 他職種と共有し、アドバイスをもらうことで次に活かすことができる
- 新しい視点で考えることができ対応の幅が広がった

# 第3回

開催日 : 2023年11月8日 (水)  
時間 : 13時00分~16時30分  
参加者 : 40名  
ファシリテーター : 11名

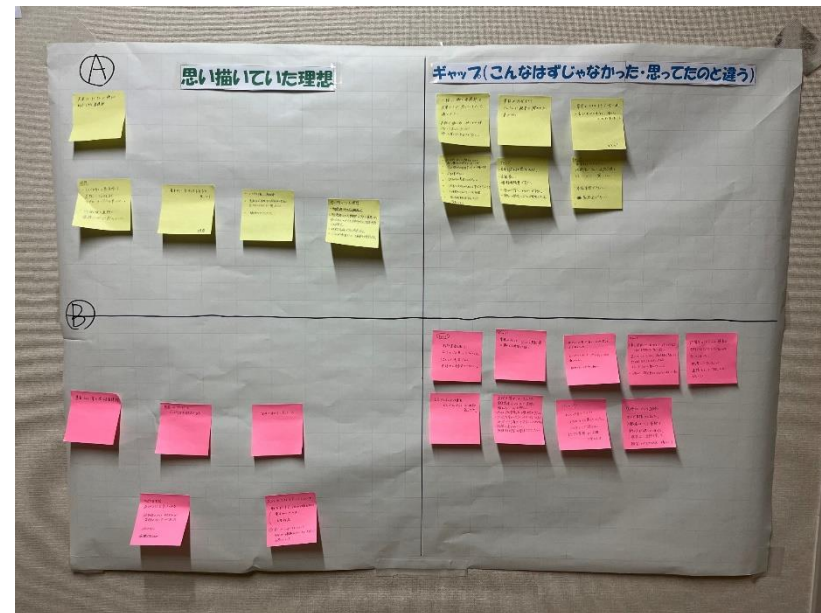
テーマ : 「各部署の役割と責任」

# 【第3回】各部署の役割と責任

内容: 部署訪問(地域連携室、栄養科、オペ室、リハビリ室など)

「自身の職種に対して思い描いていた理想」

「働いてみて感じたギャップ」を付箋に貼り付け





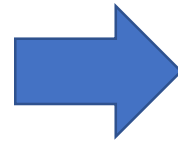
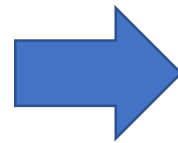
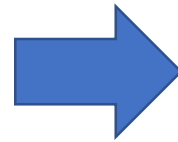
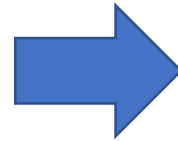
## 理想

業務をこなして定時に帰る！

患者様に寄り添えるセラピスト

仲良くわいわい仕事できると思っていた

もっとDrは怖いと思っていた



## ギャップ

定時に業務終わらず残業…

1人の患者様にかけられる時間が少ない

カルテでしか話せない

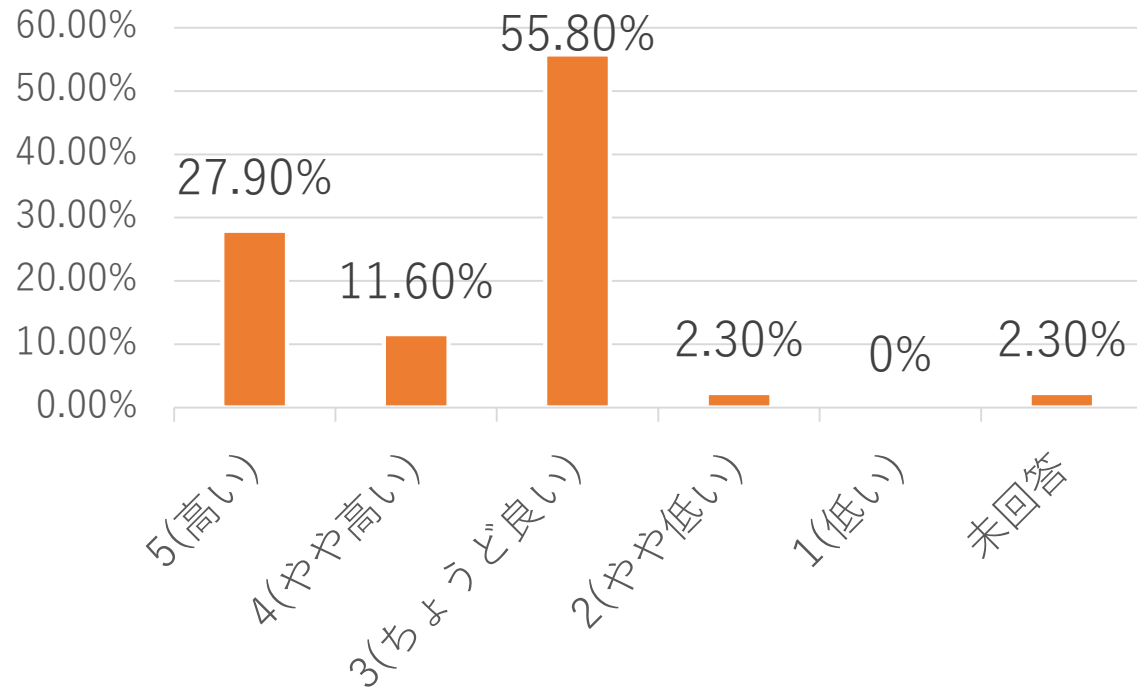
優しい♡

## 学んだこと、感想

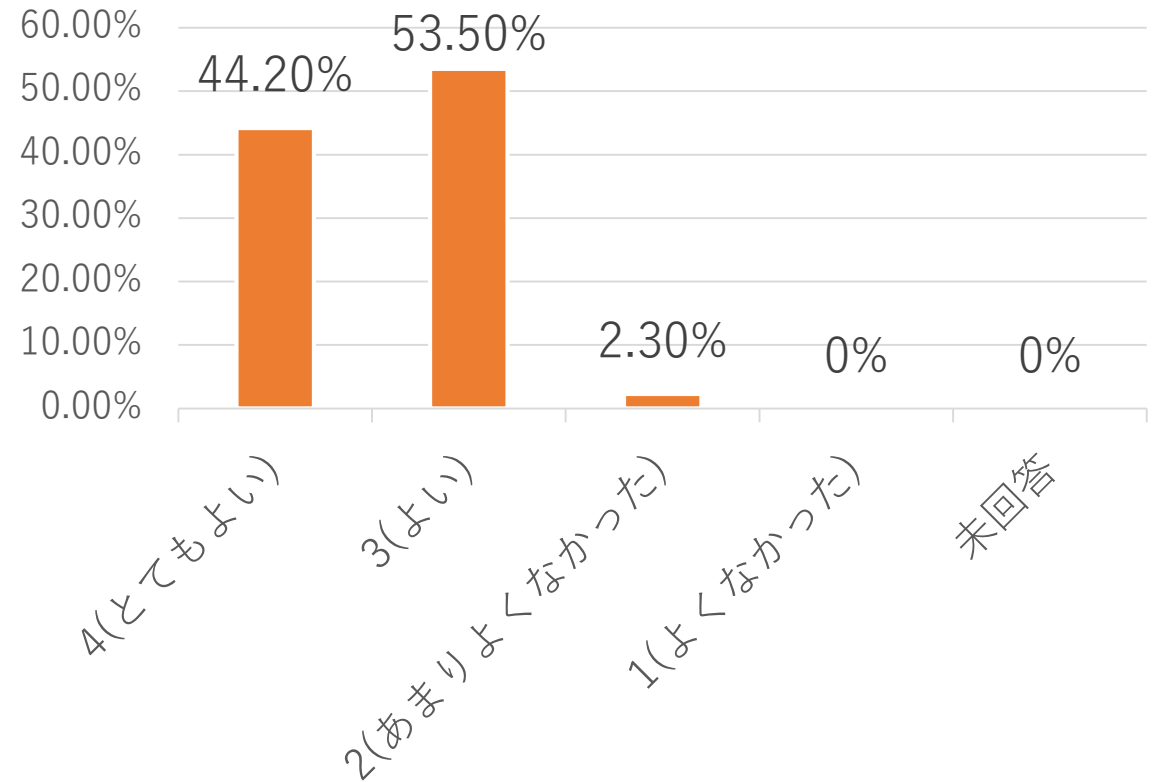
- どの職種の人も同じような悩みを持っておい安心できた。
- 悩みに対していろいろな意見を頂いて自分なりの解決策を見つけることができた。
- 研修で多職種の人と関わりを持つことで臨床現場でも患者さんの情報共有をしやすくなった。
- 自分の職種のことを知ってもらえたとし他部署のこととも知ることができた。
- 部署訪問では行ったことのない場所を見学できて病院のことをより知ることができた。

# 統計

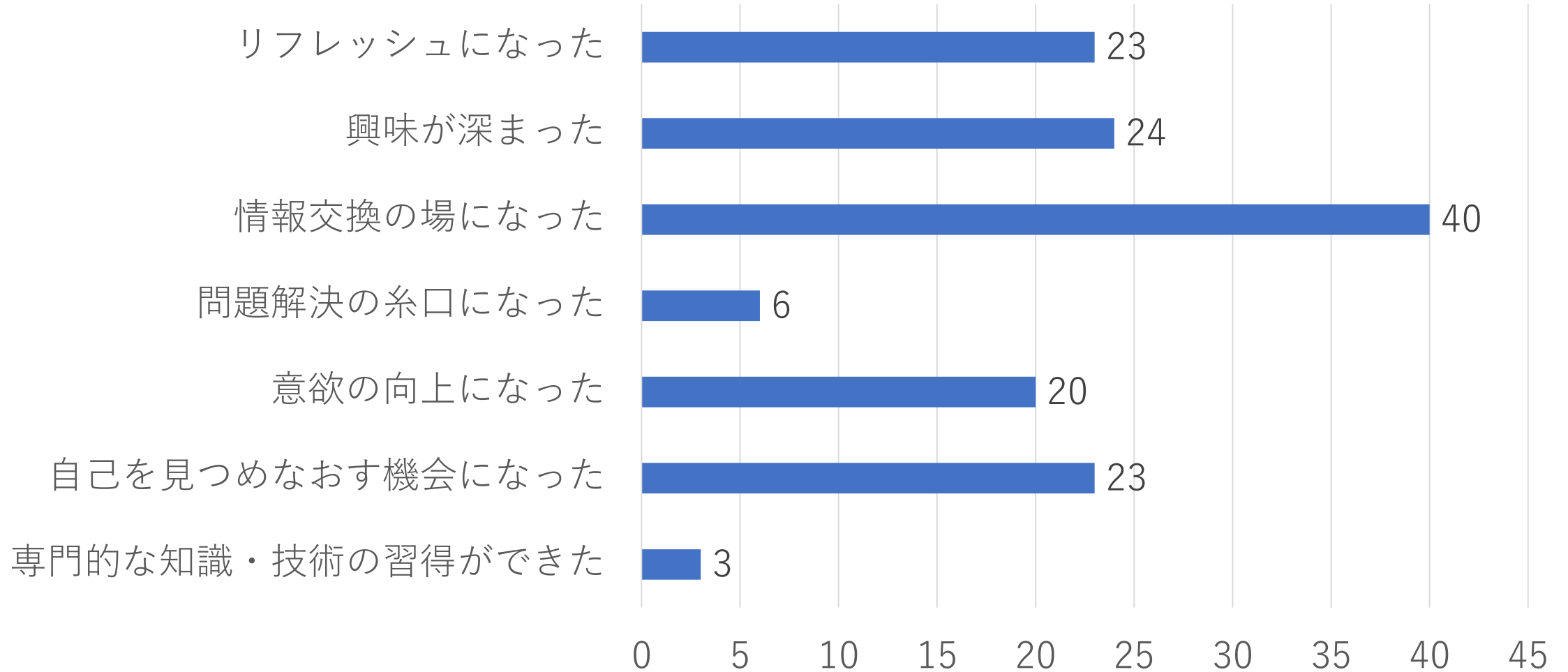
## 現状に合う研修内容



## 時間配分



# 研修を終えての感想



# 第3回研修への感想

## 研修でよかったこと

- 他部署へ行き学びが増えた。
- 自分でも気づいていなかったギャップに気づくことができた。
- 他職種と連携して働きやすくなった。

## 研修へ期待すること

- 他部署見学の際、マップがあればよりわかりやすかった。
- 余った時間を有効に使いたかった。
- 他部署見学の時期を入職後すぐ行ってもらうほうが早い段階から他職種へのイメージが湧いて連携しやすい。

# 第4回

開催日 : 2024年1月10日 (水)  
時間 : 13時00分~16時30分  
参加者 : 40名  
ファシリテーター : 11名

テーマ : 「まとめ」

年4回の研修の集大成は、皆で研修の成果をまとめ、今回のホームページ原案を作成しました。チームワークは、バッチリ！想定より早く資料をまとめ上げました。それも、3回の研修を経た結果と思います。



始めは、集まって話し合うだけでも少し恥ずかしさもあり、時間がかかっていましたが、すぐに打ち解けあい、活発な意見の交換ができるようになりました。

2023年度、本研修の甲斐もあり、新人さんの退職は、

**【0名！！】**

※ 2021年度、2022年度は2名の退職者がいました。

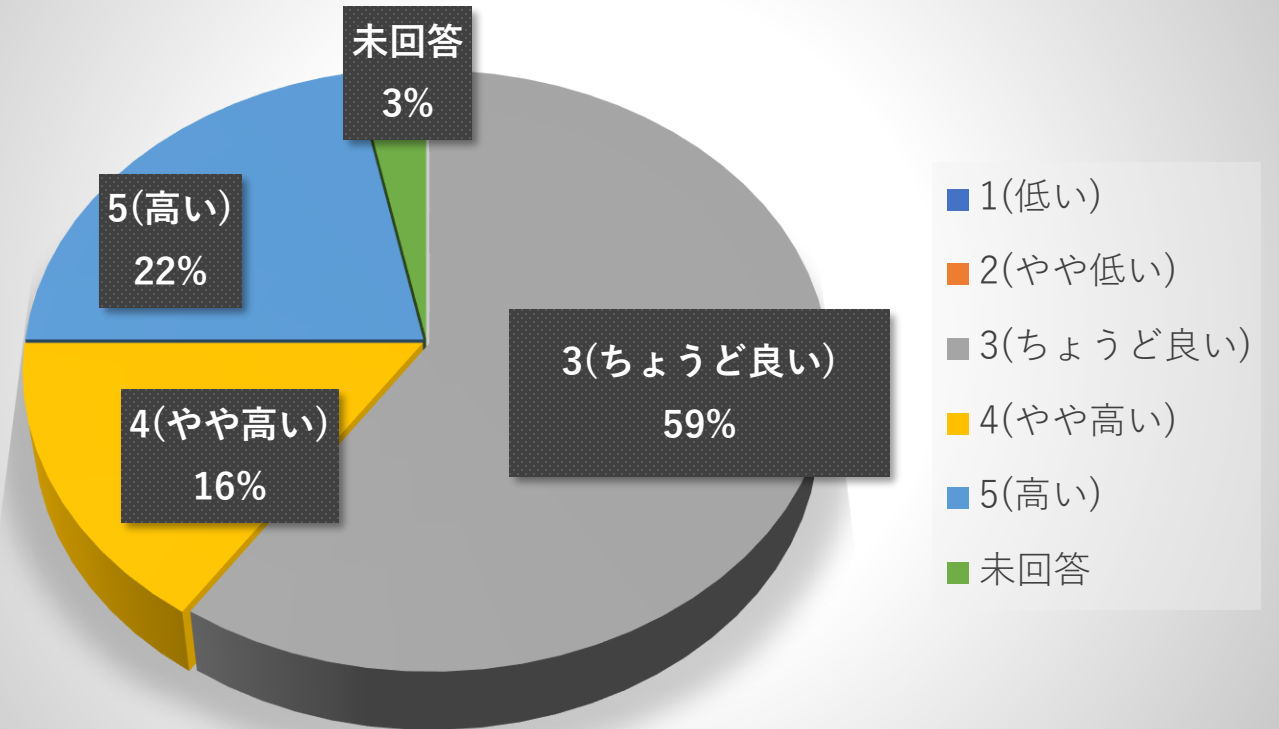




# 第4回 アンケート結果

研修後のアンケートで、  
研修内容については好評  
を頂きました。  
『低い』『やや低い』は0  
名でした。

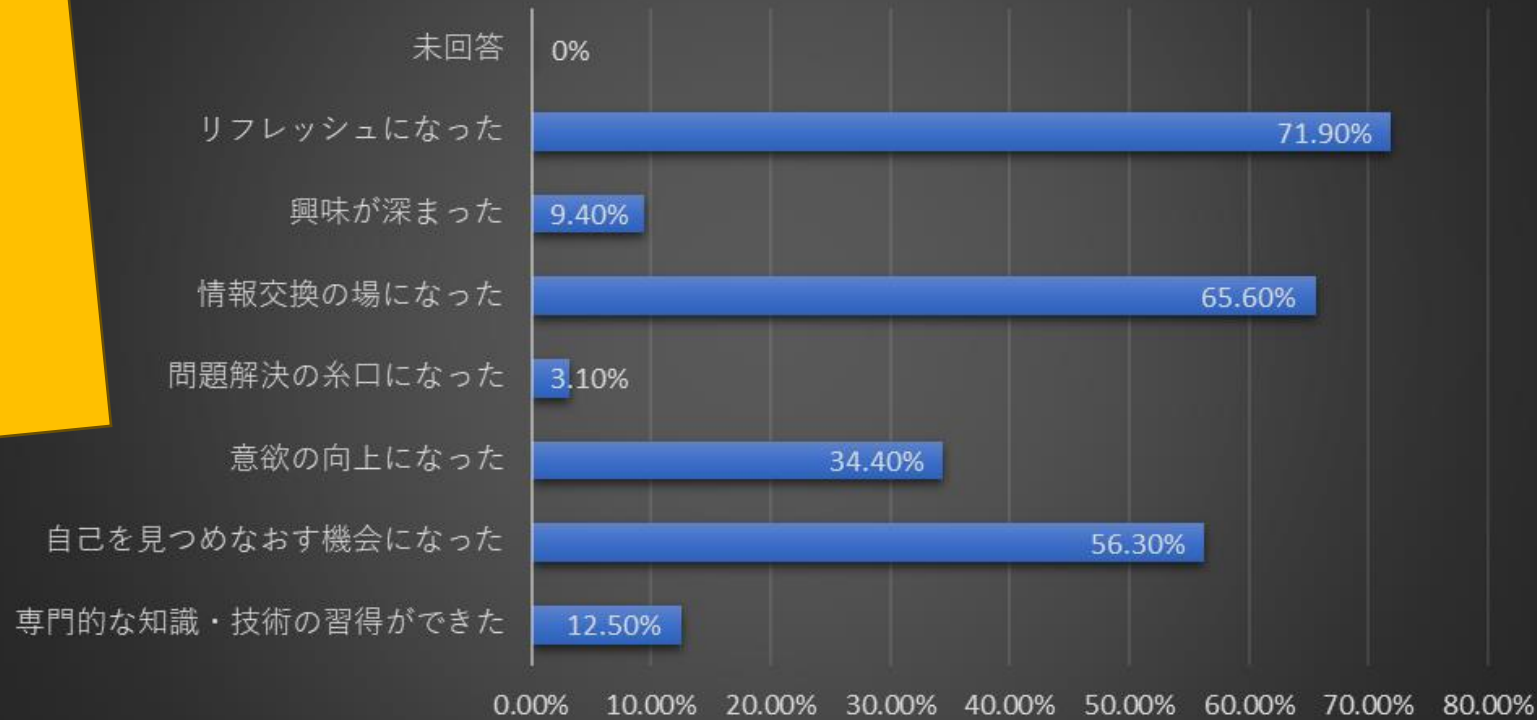
## 現状に合う研修内容



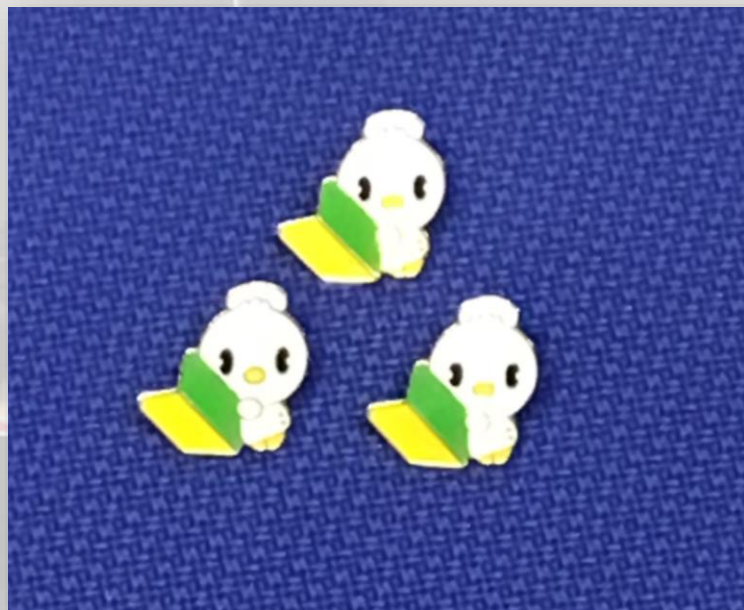
# 第4回 アンケート結果

研修後の感想は、  
『リフレッシュになった』  
が1位。  
次いで、  
『情報交換の場になった』  
が2位でした。

## 研修後の感想



**ヒヨコマークはもうすぐ卒業です。**



**次は先輩として、4月に入職してくる後輩達へ**