

研修プログラム（仮）

時間	項目	内容
14：00～14：05	1. 開会の挨拶	<ul style="list-style-type: none"> ● 講師紹介 ● 研修の目的 ● 研修の流れとお願い
14：05～14：25	2. 医療接遇の重要性と基本	<ul style="list-style-type: none"> ● 医療接遇の概要と接遇力の自己評価 ● ワークタイム ● 第一印象の重要性（身だしなみ、言葉遣い、態度）
14：25～14：45	3. ビジネスマナー	<ul style="list-style-type: none"> ● 名刺交換、メール対応 ● 電話対応
14：45～15：00	4. 医療現場で配慮したいこと	<ul style="list-style-type: none"> ● 相手の気持ちに配慮した言葉遣い ● スピーチロックを理解しよう
15：00～15：15	休憩	
15：15～15：25	5. テクニカルスキル	<ul style="list-style-type: none"> ● 空間管理を理解しよう ● 基本的対応の確認
15：25～15：40	6. テクニカルスキル 事例検討（仮）	<ul style="list-style-type: none"> ● クレーム対応 ● 採血が上手くいかない時の事例 ● 生理検査室での事例
15：40～15：50	7. チーム連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 内部接遇と職場活性化のポイント
15：50～16：05	8. コミュニケーションの柔軟な アプローチ法	<ul style="list-style-type: none"> ● ソーシャルスタイル判定とタイプ別特徴 (自分を知ろう、相手を知ろう) (要求にどう答える)
16：05～16：15	9. まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ● 受診者・患者ニーズ ● 医療従事者の使命
16：15～16：30	休憩	
16：30～17：00	10. 質疑応答	<ul style="list-style-type: none"> ● クレーム事例の回答、資料の補足説明 など