

【開催報告】地域医療連携推進法人 信州松本ヘルスケアネットワーク

共同研修事業「接遇研修」を開催しました。

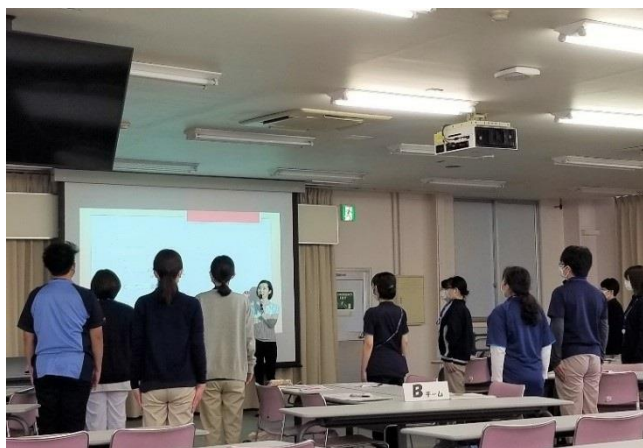
【研修概要】

日 時：2026年3月4日（水） 9:00～12:30

会 場：ヤマサ大ホール

講 師：英 HANABUSA スクール オブ プロトコール 代表 白田 英美先生

参加人数：16名（2法人）



2026年3月4日、地域医療連携推進法人「信州松本ヘルスケアネットワーク」として接遇に関する共同研修を実施いたしました。

本研修は、接遇およびビジネスマナーの基本を再確認するとともに、医療・介護の現場において相手に寄り添った「最良の対応」を実践することを目的として、慈泉会にて開催されている接遇研修に、地域医療連携推進法人として共同参加させて頂きました。

「接遇・ビジネスマナーの基本の確認」では、コミュニケーションの基本から、身だしなみ、言葉遣いの再点検を行いました。単に型を覚えるだけでなく、清潔感や正しい言葉遣いが相手に「安心感」や「信頼感」を与えることに直結することを再認識し、医療・介護に携わる職員としての立ち居振る舞いについて共通理解を深めました。

後半の「相手にとって最良の対応を目指して」では、本研修の核心である「考える接遇」について深く掘り下げました。マニュアルを遵守するだけでなく、目の前の患者さんや利用者さんが何を求めているか、利用者の家族がどう感じるかまで思いを馳せる機会となりました。また、医療・介護スタッフとしての「自分目線」からの対応と、患者・利用者の立場に立った「相手目線」の対応の違いについて、ロールプレイや、アンケート結果等の資料をもとに皆で考える機会となりました。

慈泉会以外の施設も参加したということで、最初は緊張していた参加者も、研修が進むにつれ、緊張もほぐれ、法人・職種の枠を超え良い交流の場ともなりました。

受講者からは、「自分目線の介護になりがちなので、相手目線を常に心がけたい。それには心の余裕が必要だと感じた」「自分と相手の立場を体験したロールプレイが良い経験となった」「患者・利用者だけでなく、家族の安心感・信頼感が大切だと改めて実感できた」といった声が聞かれました。

今後も参加法人の皆様お役に立てるよう共同研修事業を実施して参ります。

