

研修機関	医療法人社団勝木会 やわたメディカルセンター
研修期間	平成18年10月2日～11月1日
所属・氏名	小松市立国府小学校 中川 芳一

I 研修目的

- ・学校現場を離れ、日頃体験できないような多くの人とのかかわりの中で、視野を広げ人間性や社会性を磨くとともに、自分自身を厳しく見つめ直す機会とする。
- ・常にお客様や患者様の立場に立ってサービスを提供しようとする、企業としての姿勢に触れ、公教育にどう生かしていけるかを考える。
- ・医療、福祉、健康増進サービスの現場をしっかりと見つめ、接遇や対応の仕方を学ぶことによって、人の心に内面から寄り添える教員としての意識向上を図る。

II 研修内容

1 サービス本部業務部【1日目】

①オリエンテーション

ア 「勝木グループ」の基本理念・姿勢・方針・歴史について

イ 各施設の建物の説明、各施設の巡回見学、等

〔「やわたメディカルセンター」は、「やわたメディカルセンター(病院医療施設)」・「北陸体力科学研究所『ダイナミック』(健康増進施設)」・「やわた在宅サービスセンター(デイサービス・通所リハビリ・訪問看護・在宅居宅介護支援 等の施設)」の、主に3つの施設から成る〕

2 薬剤課・図書室・やわた倶楽部【第1週】

①薬剤課

ア オリエンテーション

・薬剤課の業務内容、安全管理、コンピューターオーダーリングシステムについて

イ 調剤済み薬剤の返品分別再利用作業

ウ 無菌室での抗がん剤(点滴用バッグ)の調合調剤の補助、及び点滴用バッグを外来や病棟へ運び納める作業、錠剤鑑別及び個人別注射液のセットの補助

エ ヒートン搬入された錠剤やカプセル錠剤を取り出し、薬名が書かれた棚ケースの中に取り出しやすいように並べていく作業

オ 錠剤を錠剤自動分包機にセットするために1個1個バラして容器に詰める作業

カ 各診療科・各病棟の配布済み薬剤の期限管理の補助

キ 乳がんのリンパ節転移の有無を手術中に調べるための試薬作りの補助

ク 各診療科・各病棟・各医師の全パソコンにインストールされている『日本医療薬品集』ソフトを最新版(2006年9月版)に書き換えるためのインストール作業

ケ 10%ホルマリン液(外科手術後の病理体保存に使う液=500ml瓶)を計10本作る

コ 製薬会社が行なう薬剤勉強会に参加

②図書室

ア オリエンテーション……病院図書室の機能について

イ 書籍(医学書、医学雑誌 等)のデータ入力

ウ ネット上で電子文献化済み医学誌を調べ、購入医学誌との重複をチェックする

エ DVD・VIDEO・CD・カセットテープのPC登録と、『2006年ビデオリスト』の完成

オ 定期購入済み医学月刊誌全てのバックナンバー(VOL. No.)の有無のチェック

③やわた倶楽部

ア お年寄り向けサークル講座の運営のお手伝い……ストレッチ講座、詩吟講座

3 北陸体力科学研究所(『ダイナミック』) 【第2週～第3週】 (※以下、「北体研」と略す)

①オリエンテーション

ア 北体研の設立理由、北体研の概要と各種業務について

イ 医療制度の改変に伴うビジネスチャンス・企業戦略・企業姿勢について

②各課の 運営会議 及び ミーティング への参加

③健康スポーツ21課

ア オリエンテーション

- ・運動療法のいろいろと意義について
- ・地域の健康増進における北体研の役割について
- ・北体研の主な受託事業の実績(歴史)について

イ 委託による出向健診・各種講座・各種教室などの出張営業の補助

- ・津幡町文化会館シグナスでの介護予防講座(健診・体力測定を含む)
- ・小松警察署への出向健診(負荷心電図, 等)

④検診センター課

ア オリエンテーション

- ・健診センターの役割 及び 営業活動について

イ 委託による出向健診に同行

- ・加賀市の某大型トラック長距離運送会社様への出向健診での補助(受付業務・案内業務・身長体重計測)

ウ 各種書類の作成と整理

- ・インフルエンザ関係書類の作成と社印押し、パンフへのシール貼り
- ・某企業御一行様 一斉人間ドックに関わる書類の整理
- ・企業様集団検診の個票全枚への医師氏名印と印鑑の押印
- ・企業医産業医企業団体健診受付書類の記入と整理
- ・企業団体健診の各検査結果データの個票をお客様個人ごと集票整理
- ・翌日開催の健康ドックの受信者全員分の書類準備と整理

エ 学習会への参加

- ・インフルエンザ学習会(アステラス製薬[東京]、化血研[熊本]の社員を招聘)

オ 各種データのコンピュータ処理

- ・お客様数十名のPC-IDの検索作業(健診専用コンピュータの操作)
- ・お客様の健診結果打ち込みデータ数値と検査報告書数値の照合作業

⑤会員サービス課

ア オリエンテーション

- ・会員サービス課の業務について
- ・厚生労働大臣認定の健康増進施設・指定運動療法施設は全国で数ヶ所
- ・1日当たり来館者数500～600人(退会率の低さとその理由)
- ・県指定による県強化選手や、北國銀行陸上部、各競技プロ選手、等のサポート(メディカルチェック・トレーニングメニュー作成・食事メニュー作成)

イ アリーナ担当業務 [※夜10時30分までの遅番も体験]

- ・トレーニング機器(「マシン」)の拭き掃除と消毒
- ・各種体操・講座(ストレッチ・腰痛防止・椅子体操・ポールリラクシング・中高年バレーボールタイム, …etc.)の体験と補助
- ・会員様とのコミュニケーション及び接待
- ・ジュニアトランポリン教室の補助、用具準備片付け

ウ スタッフミーティングへの参加

- ・お客様お一人ごとの状況確認と支援法確認
- ・お客様が続けて来たいと思われるような接客業としての工夫と実践
- ・フィットネス他店、及び加賀屋旅館での研修から

エ 朝礼

- ・「勝木グループの基本理念・基本姿勢」、「北体研(ダイナミック)の基本方針

- 4か条」、「接遇の心得4か条」、「行動指針5か条」の唱和と、接遇挨拶練習、1日1人の1分間スピーチをして、一日の業務が始まる
- オ フロント(受付)業務
- ・会員カードの受け渡し、PC磁気カード操作、接遇研修
- カ プール業務
- ・ジュニア水泳スクール(保育園児)の監視と補助(着替え・トイレ・整列,等)
- キ 健康サポート塾(夜間)の受付、補助

4 用度課 (ダスキン・ヘルスケア社) 【第4週前半】

①オリエンテーション

- ア 施設内アウトソーシング部門 (ダスキン・ヘルスケア社に業務委託)
- イ 業務内容 及び 倉庫棚内の物品 について
(食材以外の全ての物品[医療器具・事務用品・ティッシュ等の生活用品, etc.]の管理)
- ウ SPDシステム (人件費・材料費・諸経費の効率化、経費節減のためのシステム)

②研修体験業務

- ア 物品請求依頼書や請求監査払出一覧票をもとに、各課への物品払い出しや物品配達の作業と、各課からの使用済カードの引取り作業
- イ 物品請求依頼書作成のためのコンピュータ打ち込み作業

5 やわた在宅サービスセンター 【第4週後半～第5週】

(通所リハビリセンター・デイサービスセンター)

ア オリエンテーション

- ・業務内容、通所者数 及び リハビリテーションプログラム について
- ・館内施設、お客様の病状(認知症レベル)、その他 について
- ・業務データ蓄積をもとに『予防介護支援プログラム・ソフト』の開発販売

イ 朝礼

- ・「勝木グループの基本理念・基本姿勢」、「在宅サービスセンターの基本理念基本方針4か条」の全員での唱和、接遇あいさつ練習、毎朝順番1日1人の1分間スピーチ、及び 業務連絡 等で、一日の業務が始まる

ウ 各種体験業務

- ・血圧、脈拍、体温の測定 ・昼食を食べられた量をチェック票に記入
- ・作業(塗り絵・パズル・木工制作・新聞読み・計算プリント, etc)の支援、補助
- ・散歩(車椅子移動補助と会話) ・会話コミュニケーション
- ・お客様への経管栄養注入(胃)の見学 ・トイレ介助の補助
- ・レクレーションゲームの準備と補助 ・入浴介助の見学
- ・リフト付バスやリフト付1BOX車でのお客様ご自宅への巡回送迎
(車椅子のお客様をバスに乗せ、ご自宅お部屋のベッド上までお送りする)
- ・食前体操(首・舌,等)の補助 ・室内清掃(拭き掃除、はき掃除、他)

6 やわたメディカル総合案内・手術室・サービス本部業務部 【最終日】

- ①総合窓口での受付業務 ②手術室で手術本番の見学 ③研修のまとめ

III 研修成果

【職員の皆様やお客様との関わりの中で】

各課・各講座・各サークルでは、指導の言葉掛け・対応・支援・補助が、常に優しく笑顔で、実にお客様(会員様、患者様、お年寄りの皆様)の身になっての温かいものであるかを感じ、日頃の教育現場での児童や保護者の皆様、お客様、地域の皆様に対する自らの対応にも取り入れるべきことが多いと感じた。

企業・機関・団体への出向健診では、優しく多方面にわたる配慮を伴った言葉掛け、ご利用いただけることへの感謝の言葉掛け・挨拶等の、お客様に対する接遇の基本

を学んだ。多少言葉遣いの荒いお客様に対しても、常に笑顔で優しく分かりやすく対応している職員の皆様から、接客のポイント、思いやりの心などを学んだ。

北体研(『ダイナミック』)の会員サービス課では、お客様がしてほしいこと知りたいこと等を先回りして優しく声掛け支援しているスタッフの姿勢、たった一人のお客様の状況や支援法についても詳しく丁寧にミーティングする姿勢、会員様が続けて来たいと思われるように常に考え工夫しフォローする体制や季節ごとの利用促進策、接客業としての更なる向上をめざした外部への研修派遣体制、など多くの事を知り学ぶことができ、学校現場でも生かしていけるものを得た。

また、勝木グループ様という多種多様な業務が存在する企業で研修させていただいたことにより、児童生徒の保護者の皆様のいろいろな勤務先や勤務業態に思いをはせることが出来るようになり、今後の保護者理解にもおおいに役立つであろう。

【業務改善や企業努力、営業努力から】

北体研(『ダイナミック』)の毎月の運営会議では、売上高・会員数変動・目標管理・業務提携等について、目標達成できたかどうかを、客観的データをもとに判断し、翌月への企業としての個人としての目標管理をしっかりと行なっている体制を学んだ。

在宅サービスセンター等では、お一人おひとりのお客様のデータ(日々の観察表、お客様理解のためのデータ、等)が個人ファイルに何十枚と綴られて管理されており、お一人おひとりのお客様の状態に応じた、一軒一軒のご家族のご希望に応じた対応がとられている点が、企業では当然のことなのでしょうが、私にとっては大変感心したことであり素晴らしいことだと思った。また、常日頃お客様(ご家族様も含む)に満足度調査を行い、お客様(ご家族様)の満足度が高まるように常に業務改善やプログラム改善の検討を行なっている企業姿勢の素晴らしさを学んだ。さらに、日々のリハビリサービスの中から、そのデータを基にしたソフト開発(販売)という、収益増収・社会貢献のための営業努力・企業努力についても学んだ。

【企業としての姿勢、個人(職業人)としての姿勢から】

北体研・在宅サービスセンター等では、毎日の朝礼で「基本理念・基本姿勢・行動指針・接遇の心得」等を全員で唱和して、それら全ての事を全員が統一して常に意識して行動している企業の素晴らしさを学んだ。

平成18年春の医療制度改正改変にも勝木グループさんは混乱することなく、それを更なるビジネスチャンスと捉え、組織全体が前向きに行動している姿勢・企業戦略のすばらしさを学んだ。

IV 今後の課題

客観的な多くのデータをもとにした目標達成判断、並びに目標管理をしっかりと行っている体制を学び、自分自身の甘さを痛感し、日々の教育活動に追われるだけでなく、これまで以上にきちんとした客観的データを作成し、それらを基に的確に判断・反省・目標管理する姿勢を更に追及せねばならないと感じた。

在宅サービスセンター等での、きめ細かなお客様のデータ管理、お一人おひとりに応じたきめ細かな対応、満足度調査を基にした業務改善などを、そのまま学校現場の中に生かしていくには、スタッフ1人に対してお客様が数人という体制と異なる、学級担任1人に対して児童生徒40人以下という体制の、難しい面もあるが、出来るだけの児童理解・保護者満足につなげる体制を今後も追及していかねばならないと思った。

また、教育現場でも今後の教育制度改変に伴って混乱するのではなく、更に教育の質を高め、将来の日本を背負って立つ人材の育成をこれまで以上に進めるチャンスと捉え、更なる教育方法や体制の探究・授業改善につなげるべきとの思いを強くした。

そして、勝木グループ様の、お客様から学び、お客様の願いを大切にし、お一人おひとりの可能性を探りながら共に歩いていくという企業姿勢に触れ、何よりもまず、学校の主役である子どもたちが、「来て良かった。」「楽しかった。」「明日もまたがんばるぞ。」と思えるような、日々の実践と心身のケアに、更に力を尽くさなければならぬと思った。