

テーマ「あいさつが飛び交う学校・職場づくり！！」

内容：カテゴリ：⑤その他

当校では教科外活動として「マナー研修」を実施しています。

公益社団法人 日本海員救済会
えきさい看護専門学校
〒454-0854 愛知県名古屋市中川区松年町 4-48
3年課程 1学年定員数 40名 修業年限3年

身嗜みだけでなく、行動や丁寧な言葉遣いに注意することで患者さんとの信頼関係が築きやすくなった。看護師として働く際にも忘れないようにしたい。

今後、社会に出る上でいろいろな人と関わることが増えるため、マナー研修で習ったことを意識していきたいと思います。



(評価)・マナー研修後(4月)
・夏期休業前(7月)
・統合実習終了後(12月)



ここが違う！ えき看のマナー研修！！

- ・3年間を通して接遇力を磨いていく
- ・教職員も参加し、学校全体で接遇力アップを目指す



実習施設の看護部長、指導者より…

- ・礼節をもって実習に臨めています
- ・患者さんへの関わりがとても丁寧です
- ・指導者だけでなく、病棟のスタッフや他職種へのあいさつもしっかりできています
- ・学生を見ていると「職業人」を育てているということが伝わってきます



3年生:看護専門職にふさわしい接遇技術を身につける

- (内容)・好感度表現力の評価と修正
- ・自分の印象に気づく
 - ・困った接遇場面の振り返り
 - ・説明力をつける
 - ・電話の受け方とかけ方

(評価)・マナー研修後(5月)
・基礎看護学実習Ⅲ終了後(7月)
・おとなの看護学実習Ⅱ終了後(2月)

2年生:相手や場に応じた接遇技術を身につける

- (内容)・信頼感のある話し方・聴き方の練習
(敬語、言葉選び、姿勢、視線)
- ・好感度表現力の改善と向上
(挨拶、身だしなみ、指導の受け方など)



point
マナー研修を終えて自己評価するだけでなく、段階を追って節目節目に振り返りシートを使って、自己の接遇マナーを振り返り、より実践的に身につくようにしています。
評価項目は学年によって30~34項目あります。

接遇マナー研修・振り返りシート 集計結果(回収率100%)

| 内容 | n=42 | | | n=42 | | | n=42 | | | |
|-----|-------------------------|---------------|---------------|-------|---------------|---------------|-------|---------------|---------------|---|
| | 4月12日 | 9月基礎看護学実習Ⅰ終了後 | 3月基礎看護学実習Ⅱ終了後 | 4月12日 | 9月基礎看護学実習Ⅰ終了後 | 3月基礎看護学実習Ⅱ終了後 | 4月12日 | 9月基礎看護学実習Ⅰ終了後 | 3月基礎看護学実習Ⅱ終了後 | |
| 身嗜み | 清潔感 (襟のある服、肌の露出が少ない) | 19 | 22 | 1 | 38 | 4 | 0 | 42 | 0 | 0 |
| | 控えめ (明るく健康的な顔、男性は髭にも注意) | 25 | 17 | 0 | 40 | 2 | 0 | 38 | 3 | 0 |
| | 上品 (髪は肩と耳と額を見せる) | 6 | 27 | 9 | 36 | 5 | 1 | 38 | 4 | 0 |
| 表情 | 笑顔 (優しさ・明るさ) 'KIVI' | 19 | 22 | 1 | 33 | 9 | 0 | 34 | 8 | 0 |
| | 視線 (相手の目を見ているか) | 19 | 20 | 3 | 33 | 9 | 0 | 39 | 3 | 0 |

(評価)・マナー研修後(4月)
・基礎看護学実習Ⅰ終了後(9月)
・基礎看護学実習Ⅱ終了後(3月)

1年生:基本的な接遇技術を身につける

- (内容)・身だしなみ、挨拶、表現、言葉づかい、態度の好感度表現力をつける
- ・信頼感のある話し方・聴き方の練習
(敬語、言葉選び、姿勢、視線)



point
教職員も必ずどこかの学年のマナー研修に参加し、接遇力を振り返り、学び直しを行っています。
新任教員は、講師より名刺の受け渡しについてご教授いただくのが慣例となっています。



接遇力がUPしているわ！！