

## 研修報告

### 『新任者オリエンテーション接遇研修&新任者養成プレ研修』

◇研修日：H29年6月24日（土）

◇会場：ウイंकあいち

◇テーマ：『先輩MSWからのメッセージ』

『はじめての医療費相談』『はじめての介護保険相談』

『社会人としての基本的な接遇（席次・名刺交換について）』

『社会人としての基本的な電話対応について』

『グループディスカッション』

◇参加人数：39名

#### ◆アンケートコメント紹介◆

- ・「医療費制度や介護保険制度など、職場の先輩方からは学ぶ機会はめったにないので、とても良い機会だった。」
- ・「電話対応や制度説明などすぐに実践で取り入れられるものが多く、来週からの仕事に向かう気力が湧いた。」
- ・「グループワークでは、同じ新人としての悩みを聞いたが、一人ひとり違って興味深く、また心が軽くなった。」
- ・「同じような悩みを持っている方がたくさんいて安心したとともに、もっと頑張っていきたいと思った。」
- ・「横の繋がりができて良かった。」
- ・「他病院の同期の知り合いができ、さらに色々と話ができて励みになった。」
- ・「先輩MSWの話があり、新任者研修にもぜひ参加したいと思った。」
- ・「2年目の先輩の話聞いて、今後のイメージがしやすくなった。」

### 新任者オリエンテーション接遇研修&新任者養成プレ研修を終えて

委員長 外山弘幸

昨年度と同様に「1日研修」という形で接遇と基礎的な制度を学ぶ研修会を実施いたしました。参加者は39名と昨年度よりも8名増えて開催をすることができました。

はじめに、末藤事務局長より協会の事業について紹介をしていただきました。その後「先輩MSWからのメッセージ」として2名の2年目MSWに新人の頃の業務や学習方法、現在の業務などを伝えていただきました。午前中はその他、委員会委員が講師となり「はじめての医療費相談」「はじめての介護保険相談」とのタイトルで話をさせていただきました。これは秋からの「新任者養成研修会」のプレ研修という位置づけであり、基礎的な内容に特化してお伝えしました。委員によるロールプレイも交えて、理解が深まったものと思われます。

午後からの接遇研修では、外部講師の方2名に電話対応や名刺交換などを実践演習も交えながら丁寧にお話をさせていただきました。この研修会において毎年お願いしている講師の方々であり、MSWの業務も理解していただいた上での話は、より現実の場面を思い浮かべながら聞く事ができたと思います。またグループディスカッションでは、それぞれの仕事内容や困っていること等の話をしています。

今年度も10月7日から全8日程で「新任者養成研修会」の準備・企画をしています。今年度は数名の方に新たに講師になっていただいています。是非、関心のある方はお早めにお申し込み下さい。今後も新任者にとって「この研修があって良かった」と思える研修会を企画していきたいと思っています。