

## 第8回(社)全日本鍼灸マッサージ師会 全国大会報告

場 所： 北海道札幌市シャトレゼガトーキングダムサッポロ

日 時： 平成21年11月1日2日 12時30分～18時 9時～12時30分

参加者： 末永泰行、要信義、古賀慶之助、  
第35回日東医学会学術大会と共同開催

鍼灸マッサージ師の資質の向上と鍼灸マッサージ師の経営向上についての分科会を聴講

今すぐ出来る鍼灸マッサージ院宣伝の方法について、ホームページの活用と検索上位になる方法や、フリーペーパーの活用法等、若い世代に利用できる方法を紹介。我々にも参考になるものがあった。



JALアカデミー講師南ます代氏による接遇講座。患者（JALの場合は客）主体の考え方に主眼。我々が陥る接客の過ちと、コミュニケーションの重要性、積極的に主導権を得る方法。

第一印象の大切さ（挨拶、表情、身だしなみ、言葉遣い、態度）と実践のポイントについて考える。本来当然で有るはずの患者の応対がなかなか上手に実践されていないのが現実の様である。相手に対する思いやり、感謝の気持ちで接する事の重要性を認識（相手の目を見て話をする。患者さんは名前で必ず呼ぶ。患者さんに恥を欠かせない等）。先の日鍼会全国大会での、患者の満足度が治療効果を左右する事にも関連すると感じた講演であった。2時間に及ぶ講演であったが、たまにはこのような基本的とも思える接遇マナーも聞くべきである。我々としても今後、力を入れる事項との印象を受けた。



全体の印象は鍼灸マッサージ師の生活の問題が根底にあり、如何に底上げすべきかを考える大会であった。学と術の向上は当然ながら、患者に接するマナー、リピーターとして呼び込むための努力目標などじっとして患者を待つ時代では無いことが再三指摘されている。リスクマネジメントにおいてもきちんとした患者対応によってかなり回避される状況も考えられる。



今後の日東医（世界唯一の鍼灸マッサージ総合学術団体）と全鍼師会の関係についてフリートークが行われ来年度石川県大会では新しい取組での開催になる予定。

報告者 要 信義