

患者サービス向上委員会は、病院・施設の利用者様にご満足いただける医療・福祉サービスの提供に努めています

接客改善研修会が開催されました！



において10点満点中、3点の評価を受けた 笑顔 表情 態度などの問題点を把握し、フェイスシュミレーションという対策を全員で実行して改善していくと、PDCA サイクルを達成させている点がすばらしかったと思います。このようなすばらしい取り組みを聞き、全体の意識の向上につながるよう、これからも研修会を継続して行きたいと思っております。表彰結果は右表の通りです。

マニュアルを活用しての改善事例発表

患者サービス向上委員会 研修会
担当 松林 美智子

毎年1回、接客に関する発表会を実施していますが、今年は「美しい言葉遣いと態度」に「仕事上避けたい言葉マニュアル」が新しく追加になり、そのマニュアルを活用してどんな成果が得られたかを各部署に発表して頂きました（全13部署発表）。活用の仕方職種によって異なり、普段見えない他部署の取り組み、努力を知る良い機会となりました。

特に院長賞を受賞した3病棟の発表は、接客改善パトロール

平成 29 年度 接客改善取り組み 表彰	
院長賞	3病棟
副院長賞	検査科、内視鏡科
副院長賞	総務、経理、情報管理室
事務長賞	栄養課
看護部長賞	放射線科

「接客事例発表会に参加して」

三恵苑 鎌田直子

併設病院である松尾内科病院では毎年接客事例発表会を実施しています。各部署における接客改善に向けた取り組みや成果を発表することで、個人・部署での志気を高めると共に、サービス業である事の再確認ができる場になっています。三恵苑も病院の患者サービス向上委員会に所属し少しずつ接客改善に向け取り組みを始めました。今年の接客事例発表会では 当苑 通所リハビリにおける接客の実態把握を

目的にアンケートを実施しました。接客改善と一言に言っても何からどのように取り組めばいいのか頭を悩ませていましたが、病院の方の発表には参考にさせて頂けるような事が多くありました。当苑でも来年の接客事例発表会に向けて新たな取り組みを行っていきたく思います。また、当院には接客マニュアルがあり各部署で唱和する事を推奨されています。唱和する事でただ存在するだけの物ではなくマニュアルを意識することができるという利点があります。当苑では接客改善に向けた取り組みはまだまだ発展途上ですが、ご家族・地域の方がお越しいただきやすい雰囲気作りと活気ある施設を目指して今後も取り組みを継続していきたく思います。



接客改善への取り組み

検査科 杉野

毎年行われている接客発表会です。忙しく過ごしている中、考える時間を持てるいい機会です。検査科・内視鏡科が集まり、接客について話し合うことが出来ました。問題点が4つ挙がりました。その問題点の解決策を考え、取り組みを実行しました。

- 朝の朝礼で唱和。
- 笑顔の意識付けとして笑顔のイラストを貼る。
- 電話機に「お待たせ致しました」と貼り付ける。

という取り組みです。接客改善に向けて意識して取り組めるようこれからも努力していきます。



ポスター表彰

2月15日の接客事例発表会でポスター投票の結果発表及び表彰が行われました。上位入賞部署には表彰状が贈られました。

(平成 28 年度分ポスター対象)

【常務理事賞】栄養科

【施設長賞】第2病棟

【内科部長賞】第3病棟



【栄養科 (10・11・12月)】



【第2病棟 (1・2・3月)】



【第3病棟 (7・8・9月)】

当院では接客ポスターを作成・掲示することで接客課題に対する意識向上を図っています。今年度より委員投票を行っています。各部署のポスターのレベルは高く毎回接客が繰り返されています。また、掲示されたポスターを見た患者さんや家族の方々からも前向きなご意見をいただいています。今後も接客ポスターの作成・掲示を通して接客課題に対する職員それぞれの意識向上につながればと思います。来年度も皆様の力作をお待ちしています。

作品紹介

手作りのひな人形を患者さんとリハビリスタッフで作りました。2Fステーションカウンターに展示していますので、是非ご覧になってください。



↑手作りひな人形の展示

5s

検査部門

テーマ：生理検査流し台の清潔保持

