



ホスピタリティ レター

平成24年7月 第2号

発行責任：医療サービス向上委員会

「 接遇研修 」を開催しました

5月11日(金)に『また来たい三朝温泉病院を実現するために』をテーマに接遇研修を開催したところ、参加人数127名と大盛況に終わりました。

研修会の様子

<講師> 細見 麻規 氏



(株) RAINBOW DREAM の細見 麻規 氏に講義をしていただきました。アンケートの回答では「とても分かりやすい内容だった」の声が一番多かったです。研修の中の大切な3つのポイント、皆さん覚えていますか？

3つのポイント

- サービスのばらつきをなくすこと
- 4S (整理・整頓・清潔・清掃)の徹底
- 患者さまにとっての分かりやすさの追求



オレンジ色の挨拶
続けていますか？

今年度の委員会の活動目標・内容

スローガン

「力を合わせて “ 良い印象が残る病院へ ” レベルアップさせよう！！」

活発な委員会活動を目指し、グループ活動を開始しました。

<接遇基準作成担当グループ>

職員の意識向上とサービススキルの標準化を目指します。

- ・「あいさつの基準」バージョンアップ。身だしなみ・接遇の基準をマニュアル化します。

<業務改善グループ>

病院内のよりよい環境作りを目指します。

- ・各職場での気付きをきっかけとし5S(整理・整頓・清潔・清掃・躰)を基にアンケート調査・検討を行い、各職場と共に考え行動します。

あいさつの標語 決定！！

多数の応募ありがとうございました。

笑顔・心・コミュニケーションなどがキーワードになっている標語が71点寄せられました。厳正なる審査の結果、次の3点が選ばれました。

最優秀賞 「あいさつで つながる心 ひろがる笑顔」 2 - 2病棟 牧田 愛

特別賞 「おはようが 心を開く鍵となる」 内科診療部長 石飛 誠一

「あいさつは 幸せ運ぶ 魔法の言葉」 外来 枘田 智子

表彰式



牧田 愛 さん

「あいさつはコミュニケーションの基本。患者様・御家族・そして職場の仲間と気持ち良く過ごせたら良いと思いました。」

石飛 誠一 さん

「ひと言の挨拶によって職場に和やかな空気が流れることを期待します。」

枘田 智子 さん

「新しい職場で1から覚えていかなければならない中、皆さんと挨拶を交わしたら頑張っていけるという思いです。」

3名の方には院長から副賞として図書カードが贈呈されました。

この標語は、外来待合室と1病棟エレベータ前に掲示しますので皆さんご覧下さい。各職場にも配布しますので、啓発して下さい。あいさつで明るい職場作りにご協力をお願いします。