

# 接遇新聞 スマイル



令和元年度号  
(2020年1月)  
第1号

## 接遇新聞発行について

### ▼ 院内の接遇についての 情報提供

当院では接遇にも力を入れていきます。「接遇・患者サービス向上委員会」では、あいさつ運動、接遇ラウンド、定期的な研修会などといった活動を日々行っております。今年度より定期的に活動内容などを接遇新聞を通して皆様へご報告していきたいと思っております。

### ▼ 委員会のメンバー

※当院の接遇委員会のメンバーです。



### ▼ あいさつ運動 について

毎月第四週は「あいさつ運動週間」として、総合案内前（院内正面玄関付近）にて、各部署の職員によるあいさつ運動を実施しております。来院される患者様に少しでも元気になってもらいたいという思いで始めました。

※あいさつ運動の風景



### ▼ 接遇ラウンドについて

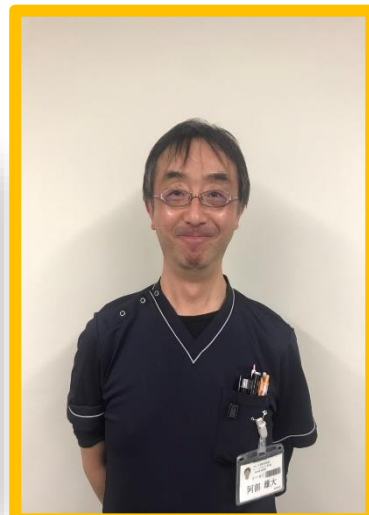
接遇ラウンドは、患者様の方に思いやりの心を持った接遇を実施できるようになることで「患者様の満足度を向上させる」、「職員全てが接遇に対する意識を高める」ことを目的として始めました。委員会の担当者、対象部署に対し、項目に沿って、接遇の視点でラウンドを行い、チェックしています。ラウンド後は、対象部署に対して、評価、指摘を行っております。

※接遇ラウンドの風景



### ▼ 接遇委員長より

「接遇」とは、言葉遣いや態度などの表面的な技術だけでなく、心のこもった思いやりや前向きな考え、気遣いや優しさであると考えております。委員会や活動を通じて、接遇について発信していければと考えております。



## おもてなし取組み

小児科外来中待合に新しい長椅子の配置、休診日等がすぐ目に止まるように正面玄関に大きなホワイトボードを設置し、患者様に満足いただけるよう環境整備を行いました。

