

接 遇 だ よ り No.1

2022年6月 接遇推進委員会

年間目標

身だしなみを整え、笑顔であいさつをする

接遇委員会は、病院における接遇の向上並びに院内における接遇の改善対策等について、調査、実施及び評価等のシステムを確立することで、接遇マニュアルに基づいた基本行動を遵守することを目的としています。

3月/4月 接遇に対する言葉づかい、態度に関するご意見：10件

- ・話しかけても「待ってください」の返答（説明がない）で待たされる
- ・初めての来院だが対応がすこぶる悪い、上から目線である
- ・言いかたがきつい、残念な気持ちになる
- ・新患窓口で「〇〇〇ぐらいで」と言われた
- ・マスクをしない人と看護師が話していたが、注意するべきだろう
- ・急患で運ばれてきた患者に対して「どんなお気持ちですか？」と問われ、あきれて言葉を失った。どのような返答が欲しかったのでしょうか？等

【対応策】

接遇マニュアルの基本行動

【大切な5つの心】 ①思いやりの心②感謝の心③誠実な心④素直な心
⑤ものを大切に作る心

【クッション言葉】 ①申し訳ございません②恐れ入ります
③お待たせしました④お手数ですが⑤失礼いたします

研修会を開催し、職員に再周知を行い、不快な思いをさせないよう努力していきます。

お褒めのことば：11件

- ・数週間の入院中に病気で不安の中で先生を始めスタッフの皆さまには大変お世話になりました。今はコロナが流行していますが、医療従事者の皆さまには感謝します。
- ・救急車での搬送、その後の病院スタッフの対応、的確で親切なアドバイスに患者および家族としてどれだけ力づけられた安心できたか、心から満足しています。
- ・減塩の味付け美味しかったです。鰹節や出汁であえたりとても参考になりました。

貴重なご意見やお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。

