

## 厚生連接遇担当者会議がありました(11月開催)

毎年、厚生連の各病院より接遇改善や接遇力アップのための取り組みについての報告会議があります。

～当院の取り組み結果の報告から～

### ①【笑顔で接遇月間(9月)】

- ・ポスターを作成
- ・接遇チェックリストを活用して部署ごとに取り組み前後の変化を評価する

### ② あいさつ運動の実施(9月10月)



このチェックリストを活用した取り組みは、3年目を迎えました。

ほぼすべての項目で接遇意識の向上がみられていますが、「あいさつ」の項目の効果が大きく、あいさつ運動による効果が大きいと思われます。

電話対応	部署名・名前を名乗っている
	明るく対応している
	保留を活用している
表情	笑顔で対応している
言葉づかい	標準語や敬語で対応している
	スタッフを呼ぶ際、〇〇さんと呼んでいる
態度	病室に入るとき、ノックしてあいさつしている
	すれ違う際、積極的にあいさつしている
	親切・丁寧に対応している

## 接遇動画研修について

【笑顔で接遇月間(9月)】では、接遇チェックリストを活用した取り組み前後の変化を評価しました。より一層の接遇意識の向上を目的として「言葉づかい・伝え方」をテーマとしたeラーニング研修を実施しますので、各自受講(視聴)をお願いします。

### 令和5年度接遇向上研修

課題	医療者にとって求められる基礎的マナーと危機的状況(コロナ禍含む)における接遇とは【第4回 敬語、I・WEメッセージ】
期間	<u>令和6年1月15日～令和6年2月16日</u>

### ※ ナーシングスキル視聴方法について

- ① ホーム/マイメニューから「令和5年度接遇向上研修」をクリック。
- ② 「課題を選択」をクリック。
  - ・ 「医療者にとって求められる基礎的マナーと危機的状況(コロナ禍含む)における接遇とは」をクリック。
- ③ 「第4回 敬語、I・WEメッセージ」をクリック。← 課題対象のみ受講してください。