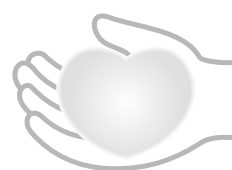


サービス向上委員会の活動を紹介します



問い合わせ先
岩美病院 事務局
☎73-1421



《よりよいサービスの提供が目的》

岩美病院では、利用者の皆様へより良いサービスを提供するため、平成16年に「サービス向上委員会」を発足しました。

主な活動内容は、利用者の皆様への接遇や、個人情報保護に関すること、利用者の皆様からのご意見に関すること、職員研修・教育・意識の向上に関すること、院内の環境整備に関すること等です。委員会は月1回開催し、調査・検討したことを実行したり、必要に応じて病院に対し提案をしています。

その活動の一部である接遇について、サービス向上委員会ではこの1年間、全職員を少人数のグループに分け、2ヶ月に一度「接遇※カンファレンス」を開いて、日頃行っている接遇について話し合っています。

この接遇カンファレンスでは、委

《話し合うことで向上する意識》

員会全体の大きな目標として「あいさつをしましょう」「言葉づかいに気をつけましょう」など設定した上で、グループ毎にさらに具体的な目標を立て、その目標の達成に向け2ヶ月間活動した結果への評価・反省を行っています。

職員の評価・反省の声をみると、「特に変わらなかった」「意識しなかった」という意見がある一方で、「目標を立てることで意識して心がけた」「病院全体のあいさつが良くなったように思う」という意見もありました。

職員全員がすべて良くなったわけではないかもしれませんが、

病院全体を見て、「何が変わったの?」と思われるかもしれません。それでもこの活動を通して、職員の中に、目標を達成しようという心がける気運が生まれました。

また、話し合いをすることで、職員同士それぞれの意見を共有できたこと、接遇について考える時間を持てたこと、改めて日頃の自分の行動を見つめなおすことができました。全職員が参加す



ご意見箱は、正面玄関入ってすぐの机、ひまわりホール奥ピアノ上、2階と3階のエレベーター正面カウンター上の、計4か所設置しています。お寄せいただいたご意見への回答は、ひまわりホール内掲示板でご覧いただけます。

ることで、病院全体で、利用者の皆さまや職員同士に対する接遇への意識を持つきっかけ作りになったと感じています。

このきっかけを活かし、これからも接遇向上のために活動していきたいと考えています。

岩美病院では、より良い病院づくりのため、ご意見箱を設置して皆さまからのご意見をお待ちしています。接遇に関することだけでなく、お気づきになったこと何でもけっこうです。でお聞かせください。

(※) カンファレンス：会議、協議会