

【年間テーマ：リーダーとしてのマネジメント能力を高めるためには・・・】

平成 28 年 6 月 17日提出

日付	平成 28 年 6 月 11 日（土）			
場所	天神福岡ビル 9階		記録者名：池田 良子	
出席者 (敬称略)	津屋崎中央病院 小川 絹子	有吉病院 福本京子	永野病院 中眞 裕子	東福岡病院 佐藤 和代
	東福岡和仁会病院 坂田 加代子	福岡みらい病院 大石 恭代	水城病院 池田 良子	
テーマ	接遇教育： 理念を周知徹底するための工夫・取り組みについて			
結論	<ul style="list-style-type: none"> ・教育の指針となる理念を現場の隅々伝え全体で共有すること ・人として大切にされる環境を、日々の活動から築き上げていくという接遇の意義・目標を理解させること 			
各病院での取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇向上のための自己チェックリスト・マナー評価集計表等で自己の振り返りを図っている、中でも自己評価の高い人には師長、主任より個別指導を実施している ・接遇ラウンドをして評価を各セクションに伝えている ・アンケートの意見を参考に接遇標語を作成している ・アンケートは接遇に関する自己評価を適切にできるよう内容を工夫している ・接遇態度に問題がある人を委員にして自覚を促している ・チャレンジシートにより、サービス向上委員会の必要性、一年後の自分の姿や病院がどうなっていたら嬉しいかを問いかけて考えさせている ・委員以外に接遇係をもうけ、数か月ごとの担当制にしている ・接遇優等生の選出選挙を導入している ・苦情ボックス、意見箱、ありがとうボックス等を設置し、意見等を共有している 			
接遇研修状況	学研ナースングサポートの利用、DVDの貸し出し研修 グループディスカッション、自由トーク、外部講師、部長自らの講義			
次回討論項目	職員満足度調査、ストレスチェックの取り組みについて			