

CSニュース

CSとは Customer Satisfaction (顧客満足) の略語です。当法人では患者や利用者、そのご家族が顧客となります。

第 42 号 平成 28 年 7 月発行
接遇委員会 編集

～ アンケートの結果報告 ～

今年も接遇に対するアンケートを実施しましたが、職員へのアンケート結果(別紙)を報告します。質問内容は前年と同じですので、前年との意識の変化をみることができました。少しですが、“している”という回答の割合が前年よりも増えました。これからも意識して挨拶・笑顔・優しい態度で対応を続けましょう！！

次回は、患者さん・利用者さん・ご家族へのアンケート結果を報告します。

～ 標語コンテスト入賞作品の選考をお願いします ～

標語コンテストの応募作品(45 作品)の中から、接遇委員会にて 11 作品を選出しました。その中から皆さんの投票で入賞作品を決定しますので、これだ！！と思う作品を選んでください。各職域へ記入用紙を配布しますので、ご協力をお願いします。

入賞作品はCSニュースにて発表します♪

～ 接遇研修会を開催しました ～

6 月 13 日・22 日・29 日に研修会を開催しました。平成 28 年 4 月に施行された「障害者差別法について」がテーマでしたが、いかがでしたでしょうか？感想・意見として、下記(一部抜粋)がありました。

- ・障害の内容によって、それぞれ適した対応で障害者へ接したいと思った。
- ・親切で手を差し延べることはできるが、相手にとってどこまでが親切と受け取れるかは、線引きが必要なのではないか。
- ・講師の話が聴き取れなかった。パンフレットがなければわからない。
- ・パンフレット以外の説明の部分に大事なことがあるように思えたので、資料があったら良かったと思う。

上記の感想・意見も参考に、今後もより有意義な研修会にしたいと考えております。