

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44号 平成28年11月発行
接遇委員会 編集

～ 平成28年度下半期接遇点検表について ～

11月となり、すでに自己点検を行っていただいております「平成28年度下半期(10月～3月)接遇点検表」の評価項目は、上半期の項目をそのまま継続しております。下半期も下記項目にて自己評価をお願いします。

- ① 接遇目標「私たちは優しい態度で接します」を唱和していますか
- ② その時の感情（不機嫌・好き嫌い等）を出さずに相手に接していますか
- ③ 私語雑談なく業務に専念していますか

～ アンケート結果について ～

今回も、患者・利用者・ご家族の皆様から多くのご回答をいただきました（回答枚数103枚）。皆様の満足度の向上を目指し実施してきたアンケートも5年目を迎えました。「大変満足」「満足」との評価を多くいただき、また感謝の言葉を添えていただくこともあり、私たち職員の励みとなっております。

寄せられるご意見ご要望も貴重なものばかりです。これらを基に、さらなる顧客満足を目指していきましょう。

アンケートの結果は別紙の通りです。

～ 標語コンテスト入賞作品掲示 ～

大変遅くなりましたが、今年度の標語コンテスト入賞作品を、菅原病院外来待合ホール・介護老人保健施設「しょうわ」1階ポスター掲示スペース・障害者自立支援センター「和」内に掲示しておりますのでご覧ください。

また、今後は当法人のホームページでも、接遇目標・標語作品の発表や、アンケートの結果、接遇委員会の取り組みなどをご紹介しますのであります。