

松 風

「松風」(しょうふう)

第 196 号

平成23年10月1日発行
(毎月1日発行)

特定医療法人 万成病院

〒700-0071 岡山市北区谷万成1-6-5

TEL(086)252-2261 FAX(086)254-0800

社会福祉法人 松風会

〒703-8275 岡山市中区門田屋敷4-5-13

TEL(086)273-1123 FAX(086)273-1314

発行人 小林 建太郎

編集人 榎原 伸二

藪野 きょう香

接 遇 月 間

接遇部会 三島 吉智

9月の「接遇月間」は当院においては、秋の風物詩となっており、本年度で9年目をむかえた病院行事です。

今年の接遇セミナーは、NPO法人ヘルスコーチ・ジャパンの竹田直文先生をお招きし、「コミュニケーションの基本」を学びました。

コミュニケーションの質が良くなることで、患者様に対する対応の基本姿勢により影響を起こす。同時に職員間のコミュニケーションや連携が良くなることで、患者様に与える院内の雰囲気(安全・安心)をより良いものとする事が、セミナーのねらいです。

「傾聴」はコミュニケーションの基本の一つであり信頼関係を築く技術であり、コーチングにおいても「傾聴」は最初に学ぶ技術であり、コーチングの成否は、コーチの「聴く力」が90%を左右すると言われる程大切であるそ



講師 竹田直文先生

うです。このことは普段、我々が看護・介護の場でよく感じることです。

今年も、ロールプレイで大いにセミナーは盛り上がりました。

朝礼での、毎日、各部署もちまわりの接遇スピーチは、部署の代表者が、自らの接遇、患者様・利用者様に対するおもいを語りました。人前で話し慣れない人たちからも、熱いおもいが伝わり、朝から感動の拍手も多々ありました。

その他には、部署訪問、接遇標語コンテストも行われ、最も優秀な作品については、院長から表彰状と、副賞が贈られました。院長が品揃えした副賞が何であるかが毎年のこの時期の職員の楽しみでもあります。

この接遇月間は、近年、恒例化のあまりか、少しマンネリ化しているような気もします。接遇改善活動は365日必要です。そして時に重点的に強化す



個人最優秀賞 船越裕子さん

平成23年度 第9回接遇標語コンテスト

部署の部

最優秀賞

あたたかい 言葉に添える やさしい笑顔
総務 管理

優秀賞

育てよう 自然にできる 心遣い
生活支援相談室
ひかっている 受話器の向こうの あなたの笑顔
売店
あいさつで つなぐ人の和 心の輪
総務 管理

個人の部

最優秀賞

何気ない 笑顔も心の 余裕から
船越 裕子

優秀賞

あいさつは みえない心を つなぐ糸
茂木ちあき
増えるなら 眉間のシワより 笑いじわ
小椋 有夏
いつでもどこでも誰にでも 笑顔であいさつ おもいやり
青木 恵美

る目的の1つが月間です。私を含めて、職員1人1人の向上意欲・意識が停滞しているなら、ピンチです。時に皆様から、ご指導のお声もいただくことがあります。我々はまだまだ接遇も含めて成長しなければなりません。来年は接遇月間は、10回目となります。襟元を正し、日々改善に努めたいと思います。



部署最優秀賞 総務 管理