



# 洛和会丸太町病院の接遇UPチェックシート



発行元：TQM委員会

## 🌀 今回の接遇UPチェックシート実施の目的

丸太町病院の接遇をUPすることで、患者からの満足度をより良くすることや、職員間での連携やコミュニケーションをUPする目的です。

各項目の番号に○をお願い致します。ご協力のほど、よろしくお願い致します。





実施時期 : 8月と12月に実施

配布と回収 : 各部のTQMスタッフ（医師は秘書さんが配布と回収）

接遇の対象者 : 職員から患者・家族への接遇、職員同士の接遇



経験年数 : 年目

丸太町病院の接遇イメージをUPする基本行動8項目	できていない	あまりできていない	概ねできている	できている
① すれ違う時に軽く会釈をする 	0	1	2	3
② 「ありがとうございます」を積極的に使っている	0	1	2	3
③ 「お疲れ様でした」の言葉をかけあう 	0	1	2	3
④ 丁寧な言葉遣いを心掛けている 	0	1	2	3
⑤ なれなれしい言葉や子供に話しかけるような話し方をしないように心掛けている	0	1	2	3
⑥ 嫌な表情や大柄な態度を出さないように心掛けている	0	1	2	3
⑦ 話をするときに目を合わせることを意識している	0	1	2	3
⑧ 笑顔で対応するように心掛けている 	0	1	2	3