

## 院内（施設内）ホスピタリティ向上プロジェクトチーム指導

接遇マナーの向上や、より良いサービスの構築は、研修だけでは長続きが難しいものです。  
このホスピタリティ向上プロジェクトチームは、スタッフへのホスピタリティ教育、サービスオペレーションの改善、サービス向上イベント等を行い、選ばれる医療機関、介護施設へと近づけます。

◇月1回×6か月～12か月（1回2時間～）

- 院内（施設内）のサービスを見直し改善します
- メンバーの意識をホスピタリティへ向かわせます
- 患者様、ご利用者様、ご家族に選ばれる施設への近道です

項目	内容	実践内容	
第1回 ホスピタリティプロジェクト結成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自己紹介</li> <li>・ホスピタリティの重要性</li> <li>・理念の確認</li> <li>・どのような医療機関（施設）を目指すのか</li> <li>・リーダーの役割</li> </ul>		
第2回 現状接遇レベルの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自院（施設）内の問題サービスを探す</li> <li>・改善計画の策定</li> <li>・サービス向上新聞づくり</li> </ul>	新聞の発行	
第3回 研修を実施しよう① 率先垂範 指導力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホスピタリティ教育の実践</li> <li>・率先垂範の重要性</li> <li>・教える内容についてのチェック</li> <li>・指導方法について</li> <li>・プレゼンテーション練習</li> </ul>		メンバーによる研修
第4回 研修を実施しよう② マニュアル作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇マニュアルを整える</li> <li>・基本接遇の見直し</li> <li>・マニュアルの指導方法</li> </ul>		
第5回 患者満足とは	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者満足とは</li> <li>・患者さまの声から改善点を探す</li> <li>・改善活動の実施</li> </ul>		
第6回 まとめ 今後の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・選ばれる医療機関を目指して</li> <li>・今後の接遇改善について</li> </ul>	↓	↓