

いはらメディカルグループにおける接遇力向上プロジェクト  
～第1報 アンケートを通じて～

【はじめに】当グループにおける接遇力を向上し利用者に喜んでいただける組織を目標としたプロジェクト（パッションプロジェクト：PP）の取組みについて報告する。

【PPの内容】接遇の基本動作遵守を平成27年9月～12月の間実施した。さらに11、12月はコミュニケーションを円滑にするための取組みを行った。

【アンケートの対象と方法】平成27年8月および平成28年1月にPPのテーマである「明るく楽しい思いやりのある職場ですか？」について問うアンケートをリハビリテーション部職員96名、平均年齢27.8（21-59）歳を対象に実施した。

【結果】取組み前後の比較（前→後）では問いに対してYES（38→33%）、NO（19→9%）、不明（43→58%）であった。自由記載ではコミュニケーションに関する回答が75→37件であった。

【考察】取組後に「NO」と「コミュニケーション」の意見が半減しとことは、今回の取組みが職場の「雰囲気」の向上に寄与したと考えられた。