

公益財団法人豊田地域医療センター職員等接遇能力向上支援業務委託仕様書

1 業務内容

(1) 職員を対象とした接遇向上対策

ア 接遇能力向上プランの策定

- ①令和4年度～令和6年度の3カ年を計画期間とする接遇能力向上プランを策定。なお、令和3年度は本プランの策定期間とする。
- ②プラン策定にあたり、アンケート・ヒアリング等により部門課題の収集・とりまとめを行い、現状を把握したうえで効果的なプラン策定を行うこと。

イ 集合研修の企画・準備・実施・評価

ウ 個人アセスメント（職場観察による強み・弱みのフィードバック）

- ①窓口職場接遇診断（窓口対応、電話対応）
- ②医療現場接遇・コミュニケーション診断（患者・家族対応）

エ グッジョブ制度やスマイルチェッカーの導入及び活用など実効性のある取組の提案と導入支援

(2) 専攻医及び研修医を対象とした接遇コミュニケーション研修の実施（医療現場に特化した医療接遇）

(3) 地域の医療機関や福祉・介護施設等の医療従事者を対象とした接遇・クレーム対応研修の実施

2 研修カリキュラムについて

(1) 研修カリキュラムの作成にあたっては、知識や理論だけでなく、日々の業務で活用できる実践的な内容を取り入れるよう留意すること。

(2) 研修カリキュラムには、対象職員や内容に応じて、講義だけでなくグループワークやワールドカフェ、ロールプレイング、クロスロード、視聴覚教材等の研修効果を高める工夫を積極的に取り入れること。