

筑波銀行主催

医療・介護事業者のための



# 接遇セミナー



## ～接遇大賞受賞講演

**水戸会場：平成30年11月11日（日）**

開催時間 10時30分～12時00分（受付10時～、定員30名、先着順）

**つくば会場：平成30年11月18日（日）**

開催時間 10時30分～12時00分（受付10時～、定員100名、先着順）

改めて、接遇の選択肢の検討、  
接遇に係る現状分析をされてはいかがでしょうか？

第3回 日総研

### 接遇大賞

受賞施設の実践

現場発案のオリジナリティに富む工夫を、受賞施設の担当者にお聞きました。

**診療場面「良い例・悪い例」のロープレ研修で、  
医師の接遇向上にチャレンジしています。**

現役医師による講義

第3回  
接遇大賞受賞

最もインパクトの強い  
「医師の接遇」から改善

茨城県厚生農業協同組合連合会  
総合病院 土浦協同病院

副院長 滝口典聡さん  
接遇委員会 委員長  
手術室 看護師長 飯塚規子さん  
医事課 監理役 笹目恭子さん



各部署より選出された接遇委員会メンバーが話し合い、患者さんにとっては  
診療室の中の接遇が一番重要だとの結論に、そこからチャレンジが始まりました。

## テーマ・講師紹介

テーマ1	「医療における接遇の重要性」 今、患者さんが病院を選ぶ時代となり、患者満足が病院の経営に大きく影響します。医療技術と共にスタッフ接遇がなくては患者満足は実現しません。医療における接遇の重要性についてお話し致します。	
講師略歴	山下 郁子 株式会社ライブリー代表取締役社長。北海道生まれ。2002年に独立開業。主な事業内容は企業の社員研修や新人研修、病院・介護施設等のスタッフ研修等。「常に参加者に問いかけ、考え、そして発見」をテーマに年間200件の講演・研修を実施。著書に「心が笑顔になる実践型接遇」。担当する病院が2年連続接遇大賞受賞（2017年筑波メディカルセンター・2018年土浦協同病院）	
テーマ2	「土浦協同病院の接遇改善事例」 病院全体の接遇向上の為に接遇委員会を設立し、様々な事に取り組んできました。その結果、短期間で思いがけず接遇大賞を受賞致しました。そのプロセスを実例を交えてお話し致します。	
講師略歴	滝口 典聡（総合病院土浦協同病院 副院長） 1985年東京医科歯科大学 医学部卒 2014年総合病院土浦協同病院 副院長 日本外科学会専門医・日本消化器外科学会認定医・消化器癌外科治療認定医・日本癌治療認定医	

申込締切日  
平成30年11月8日(木)

株式会社筑波銀行 ビジネスソリューション部 宛  
FAX:029-829-7545



主催：株式会社筑波銀行

会場のご案内

対象者：医療・介護事業者様

11/11 水戸会場 無料先着30名

11/18 つくば会場 無料先着100名



会場：筑波銀行県庁支店  
住所：水戸市千波町1954-1



会場：筑波銀行つくば営業部  
(つくば本部ビル10階大会議室)  
住所：つくば市竹園1丁目7番地  
※ つくば駅より徒歩10分。

※誠に申し訳ございませんが、駐車場のご用意に限りがございます。近隣駐車場をご利用いただくか、公共交通機関のご利用をお願い申し上げます。

## 医療・介護事業者様向け「接遇セミナー」参加申込書

◆ご住所 (〒 - )	TEL ( )		
	FAX ( )		
	E-mail		
◆法人名			
◆会場 (いずれかにチェックを付けて下さい。)			
<input type="checkbox"/> 水戸会場 (11月11日)	<input type="checkbox"/> つくば会場 (11月18日)		
◆ご参加者氏名			
役職	フリガナ	役職	フリガナ

本紙に必要な事項をご記入の上、FAXにてお申し込みください。  
ホームページからのお申し込みも可能です。以下のアドレスからお申し込みください。  
<https://www.tsukubabank.co.jp/corporate/info/seminar/>

- ご記入いただいた個人情報は、セミナーの運営管理及び主催者の各種サービスに関するご案内にご利用させていただきます。
- 内容は予告無く変更する場合がありますので、ご了承願います。
- コンサルティング会社・会計事務所などのご参加はお断りいたします。

### セミナーのお問い合わせ先

筑波銀行 ビジネスソリューション部  
医療・介護チーム担当：坂入・川嶋

〒305-0032 つくば市竹園1丁目7番地  
TEL: 029-859-8111 (大代表)