

現場が元気になる独創的な工夫、取り組みに学ぶ!



# 第2回 日総研 接遇大賞 記念講演会

## 接遇で笑顔あふれる組織風土づくり

キラリと光る個性を伸ばし、地域一番の病院・介護施設を目指す!

東京

17年 3月20日(月・祝)

日総研研修室(廣瀬お茶の水ビル)

13:00~17:30

[参加料/税込] 9,000円(一般・日総研会員共)

※一般社団法人 看護&介護ひとつづくり協会の賛助会員は無料。

[基調講演講師]

接遇の伝道師 **高橋啓子**

一般社団法人 看護&介護ひとつづくり協会  
理事長



病院・介護施設に特化した接遇マナーの普及に取り組み、この道一筋40年で8万人以上を指導した実績がある。なかでも2001年から「接遇の伝道師」として、後継者養成を目的に「接遇インストラクター研修」を実施し、1万1千人の修了生を輩出した。この間一貫して取り組んできた「笑顔で接遇」の志を現場に根付かせるため、2015年「接遇大賞」を創設し、さらなる継続教育の奨励に尽力している。

プログラム

### 1. 基調講演 テーマ: 接遇で笑顔あふれる組織風土づくり

講師: 高橋啓子

(1時間)

- 1) 接遇は仕事そのものと考えれば、うまくいく
- 2) 平均点を目指さない。キラリと光る個性を一つ作る
- 3) 感激をつくり出すにはどうしたらいいか?

### 2. 認定証授与式

### 3. 受賞者の事例発表~独自の工夫・取り組みの実際

※プログラムの内容等は都合により変更となる場合があります。



**職員同士がお互い褒め合う組織風土の醸成で  
明るい笑顔に包まれる。**

(札幌市)

医療法人 明日葉会 札幌マタニティ・ウイメンズホスピタル 接遇委員会

**日々進歩し続けようとする意欲と行動が  
全部署の現場に満ちあふれる。**

(つくば市)

公益財団法人 筑波メディカルセンター つくば総合健診センター

**「ていねいな言葉遣い」を徹底的に磨き上げ、  
全職員に浸透している。**

特定非営利活動法人 フロレンス那須

認知症高齢者グループホーム愛里須 ソフィア(栃木県那須郡)

**若手の接遇委員を中心に、  
自ら工夫する楽しさに気づき成長している。**

医療法人 武蔵野総合病院 接遇開発委員会(埼玉県川越市)

**基本的なマナーが**

**ごく自然に当たり前実践され、とても心地よい。**

医療法人社団 済安堂 井上眼科病院(東京都千代田区)

**絆を合言葉にした深い連携で**

**「利用者価値」の向上を追求し続ける。**

社会福祉法人 聖隷福祉事業団

総合病院 聖隷浜松病院

看護部利用者価値実践向上委員会(静岡県浜松市)

**仕事を楽しみ、自分も相手も**

**自然に笑顔になれる医療サービスを実践。**

地方独立行政法人 大阪府立病院機構

(大阪市)

大阪府立急性期・総合医療センター 医療サービス改善委員会

### 4. 質疑応答~受賞者が参加者の質問にお答えします



主催: 一般社団法人 看護&介護ひとつづくり協会

共催: 一般財団法人 社会開発研究センター

日総研グループ 日総研出版 縁(えにし)

協賛: 一般財団法人 日本総合研究所 株式会社 日総研印刷

お申し込み・お問い合わせ 日総研お客様センター

電話 0120-054977

www.nissoken.com/setsugu/

スマホ・PCから 日総研 接遇大賞 で検索!



これから応募を検討される方も、ぜひ記念講演会にご参加ください。



## 接遇マナーの優れた病院・介護施設を表彰する 第3回「日総研・接遇大賞」

4月1日から9月30日まで公募します。奮ってご応募ください。

### ◆選考・審査委員会メンバー（敬称略）

- 委員長：高橋 啓子 一般社団法人 看護&介護 ひとつづくり協会 理事長  
 委員：池田 優子 高崎健康福祉大学 保健医療学部 看護学科学科長・教授  
 篠田 道子 日本福祉大学 社会福祉学部 教授  
 高橋 弘枝 公益社団法人 大阪府看護協会 会長  
 水野 敬生 社会福祉法人一誠会 特別養護老人ホーム 偕楽園ホーム 施設長  
 宮子あずさ 看護学博士・著述家・看護師 東京女子医科大学 非常勤講師

事務局委員(会務幹事)：岸田良平 日総研グループ 代表

### ◆選考基準

- ①他の模範となるような独自の取り組み・教育研修で「笑顔で接遇」を行っていること。
- ②その取り組みを継続的に行い、組織風土の醸成、内部コミュニケーション・チームワークの向上を進めていること。
- ③患者・利用者・その家族の方など、相手方の声を吸い上げて、接遇の向上や苦情・クレームの減少に生かしていること。

### ◆大賞発表

2017年11月30日(木)

### ◆第1回 受賞施設

- 北海道大学病院(札幌市)  
チーム医療を念頭に組織横断的の体制で全職員を継続教育。
- 旭川赤十字病院(旭川市)  
接遇に関わる4種類の組織が連携して改善活動を継続。
- 中部クリニック(青森市)  
現場に即した具体的な指導が行き届き、実践力が高い。
- 東京衛生病院 接遇委員会(杉並区)  
現場発案のオリジナリティに富む工夫と人事評価で笑顔あふれる。
- ワイズレディスクリニック(埼玉県幸手市)  
外部の覆面調査評価、コンシェルジュ等こだわりの取り組みを継続。
- 菊川市立総合病院(静岡県菊川市)  
サンキューカードで職員が笑顔になり、自然な明るい応対を実践。
- ツカザキ病院(姫路市)  
患者の意見に応え、スピーディに改善する風通しのよい組織風土。
- 鳥取大学医学部附属病院(米子市)  
救急現場ならではの長を生かし「神対応」の接遇に挑戦。
- 老人保健施設コスモス園(呉市)  
利用者の歩みを知る「マイヒストリー」作りで深く暖かい笑顔を。
- 社会福祉法人 シティ・ケアサービス(福岡市)  
きめ細かい研修・環境づくり・気づきと継続で職員が主体的に実践。
- 医療法人天百合会(鹿児島市)  
ゆりかごからお見送りまでサービス業に徹したおもてなしを実践。
- 社会医療法人緑泉会 米盛病院(鹿児島市)  
クレドをベースにお手本となる心づくしのサービスを実践・指導。

募集要項など詳しい案内はホームページをご覧ください。 [www.nissoken.com/setsugu/](http://www.nissoken.com/setsugu/)

接遇大賞のお問い合わせ先

一般社団法人 看護&介護ひとつづくり協会 〒451-0051 名古屋市西区則武新町3-7-15 日総研ビル  
 電話052-569-5628 FAX 052-561-1218 Eメール setsugu@nissoken.com 事務局：水野雅之

FAX申込書

FAX 0120-052690

第2回「日総研・接遇大賞」記念講演会

お申し込み受付後、参加証をお送りいたします。参加証が届かない場合はお問い合わせください。

参加地区に✓印をご記入ください

東京地区 2017年 3月20日(月・祝) ★14252[5]

▼受取確認者氏名を必ずフルネームでお書きください		送付住所 TEL( ) - 〒 -	施設宛 請求書 必要 不要
ふりがな			
氏名 (受取 確認者)		送付先 自宅 ・ 勤務先	
ふりがな			
氏名		勤務先名	
日総研の会員制・専門雑誌をご購読の方はお客様コードをご記入ください			