

接遇大賞受賞病院の見学と取り組み

ロープレ・ミニ演習!

「ていねいな言葉遣い」で 接遇マナー向上・定着を実現



高橋啓子 接遇の伝道師
一般社団法人看護＆介護ひとづくり協会 理事長
病院・介護施設の接遇研修一筋40年で8万人以上を指導。



富永和美氏 《第2回 接遇大賞受賞》
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
認知症高齢者グループホーム ソフィア 統括責任者
法人の統括責任者として「利用者様の穏やかな表情が絶えない」
現場づくりの陣頭指揮を執る。介護支援専門員・障害者相談支援
専門員・社会福祉士・精神保健福祉士・認知症ケア上級専門士・上級認知症ケア
指導管理士・認知症予防ファシリテーター1級等の資格を有し、栃木県認知症介
護指導者、認知症ひとときシート講師として、広く研修指導に当たっている。

東京 17年 7/6 (木)
平日・昼間
日総研 研修室
(廣瀬お茶の水ビル)
福岡 17年 8/24 (木)
平日・昼間
日総研 研修室
(第7岡部ビル)

大阪 17年 7/27 (木)
平日・昼間
田村駒ビル
[時間] 10:00~16:00
参加料 会員 16,000円
税込 一般 19,000円

全職員に浸透させる取り組みの特色とねらい

- ①敬語よりもていねい語。会話の最後に「ね、よ」を付ける。
- ②出勤時に「基本の言葉20」を復唱し、ていねい語を癖付ける。
- ③「言葉の添削」ツールで、乱れた会話を日常の中でチェック指導。
- ④指導事例をもとに対応やセリフを統一化し、ロープレで浸透。

プログラム

1. 高橋啓子の導入講義 (10:00~11:00)
地域一番の接遇サービスを提供するには
2. 全職員により良い介護接遇を根付かせる工夫・取り組み
～特定非営利活動法人フロレンス那須の取り組みに学ぶ
1) ていねいな言葉遣いに徹底して取り組む (11:10~16:00)
一見単純な取り組みが、利用者の穏やかな表情、
スタッフの認知症ケアへのストレス軽減につながり好循環を生む
①粘り強く応対マナーを組織に根付かせる
②クレームゼロの対応(快を与える対応)
③ **ロープレ・ミニ演習** 取り組み場面の実際
- 2) 利用者によりよいコミュニケーションを取るスキル
①聞き上手になる、利用者の感情を傷つけない対応
②ポジショニング・タイミングで笑顔が生まれる
③ **ロープレ・ミニ演習** コミュニケーション場面の実際
- 3) よくある介護場面での適切な言葉かけ・接し方
①利用者をアセスメントする ②認知症の利用者に対する言葉かけ・接し方
③ **ロープレ・ミニ演習** 場面別の声かけ・接し方の実際
- 4) 参加者のお困りの場面での対応を考える

※事前に、アドバイスを受けたい場面・事例をお送りください



見学 接遇センスを磨く 工夫改善・働きかけの実例

高橋啓子 接遇の伝道師
一般社団法人看護＆介護ひとづくり協会 理事長

井上眼科病院 《第2回 接遇大賞受賞》
大音清香氏 名誉看護部長 馬場富美氏 医事部クリニック受付課
課長代理

東京衛生病院 《第1回 接遇大賞受賞》
平野美理香氏 看護部長 宍戸美恵氏 医事課 課長補佐

東京 1日目 17年 8/12 (土) 2日目 17年 8/13 (日)
[時間] 13:00~17:00 [時間] 10:00~13:00

日総研 研修室 (廣瀬お茶の水ビル・千代田区神田駿河台2-1-47)

[参加料/税込] 会員 28,000円 一般 31,000円



優れた接遇レベルの取り組み事例から学ぶポイント

- ①現場対応力を高める指導・研修・トレーニングの工夫。
- ②職員のやる気を高め自発的な活動を引き出す仕掛け。
- ③職場のコミュニケーション・チームワークの高め方。

プログラム

- 1日目
1. 高橋啓子の導入講義 (13:00~13:50)
どうしたら意識を変えられるかを考えてみよう
2. 基本的なマナーがごく自然に当たり前に
実践できる現場対応力の高め方 (14:00~15:40)
～井上眼科病院の取り組みに学ぶ
●スタッフ参加型のロールプレイング研修で現場対応力を高める
●フィッシュ! 哲学を取り入れ、「ありがとうカード」で
コミュニケーション・チームワークを高める
(16:00~17:00)
3. **施設見学** 井上眼科病院
お茶の水・井上眼科クリニック
※移動: 徒歩7分(神田駿河台4-3) 隣接の2施設を見学
●ユニバーサルデザイン(UD)を取り入れた接遇空間を創造
～患者さまに配慮したデザインや工夫を見学、現地に解散
- 2日目
4. 現場発案のオリジナリティに富む工夫と
日々のトレーニングの実際 (10:00~12:00)
～東京衛生病院の取り組みに学ぶ
●接遇委員会が中心となつての全職員への指導、働きかけ
●「笑顔はユニフォームの一部!」
日々のトレーニングが笑顔を作る
●職員の自発的な活動を引き出す「接遇アカデミー」の開催
5. 高橋啓子のまとめ講義 (12:10~13:00)
患者、地域、私(職員)・・・“三方よし”の接遇は自分の一歩から

おかげさまで40年



教育・出版・情報サービスに
さらなる進化で挑戦!

セミナーのお申し込みは

接遇大賞

検索

またはお電話で ▶ 日総研出版 ☎0120-057671

第3回 日総研
接遇大賞

主催: 一般社団法人 看護＆介護ひとづくり協会

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



2017年度の
公募は
9月30日
まで

第3回 日総研 接遇大賞

接遇マナーの優れた病院・介護施設を表彰



新任の増澤医師には、診療部門を含めた接遇マナーの選考・審査にご助力いただきます。

◆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
医療・福祉マネジメント
研究科長

高橋 弘枝 公益社団法人
大阪府看護協会 会長

増澤 浩一 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診療科長・
(新任) 医学博士

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、
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)

今までの受賞施設

取り組み内容の詳細や募集要項は

接遇大賞

検索

- 北海道大学病院(札幌市)
チーム医療を念頭に組織横断的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。
- 青森保健生活協同組合 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。
- 医療法人社団 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。
- 特定医療法人 三栄会 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 救命救急センター(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。
- 社会福祉法人 白寿会 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。
- 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 医療コンシェルジュチーム(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
- 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(札幌市)
職員同士がお互いの褒め合う組織風土の醸成で明るい笑顔に包まれる。
- 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(つくば市)
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。
- 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)
「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。
- 医療法人 武蔵野総合病院 接遇開発委員会(埼玉県川越市)
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。
- 医療法人社団 済安堂 井上眼科病院(東京都千代田区)
基本的なマナーがごく自然に当たり前に実践され、とても心地よい。
- 社会福祉法人 聖隷福祉事業団(静岡県浜松市)
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
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。
- 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
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。

接遇大賞の
お問い合わせ先

一般社団法人 看護&介護ひとづくり協会

電話 052-569-5628

FAX 052-561-1218

〒451-0051 名古屋市西区則武新町3-7-15 日総研ビル

Eメール setsugu@nissoken.com

事務局：水野雅之

