

平成28年・第2回「日総研・接遇大賞」公募要項

取り組み・モチベーションの継続に、組織活性化に、ぜひご応募ください。

■実施の趣旨

今、医療・介護現場では、看護・介護の専門職の『接遇対応マナー向上』の重要性が注視されています。患者・利用者やその家族への、ちょっとした言葉遣いや態度が安心安全な医療・介護の提供につながります。

日総研グループでは創業以来、「人づくり」事業の柱として、接遇対応の教育研修に取り組んできました。接遇対応マナーの向上には、継続的な取り組みや組織風土作りが不可欠です。そこで、接遇対応マナーのさらなる向上を目指した教育研修の実施・継続を推奨するために、第2回「日総研・接遇大賞」を公募します。他の模範となるような優れた接遇マナー・対応サービスを実践している病院、介護施設・事業所や、その一部門・部署・チームを公募します。

皆さまが苦心して実施されてきた取り組みを、ふるってご応募ください。応募することが刺激になり、「さらに頑張ろう」という活力・やる気につながれば幸いです。

「接遇大賞」が、看護・介護の現場力向上の一助になることを、心から願っております。

※情報提供のお願い・・・接遇大賞にふさわしい活動をしている病院、介護施設・事業所やその部署・チーム等の情報をお寄せください(自薦・他薦)。優れた取り組みの情報提供をお待ちしております。

応募期間:平成28年4月1日(金)～9月30日(金)

応募資格:日本国内の病院、介護施設・事業所、またはその一部門・部署・チーム等。またそれらを対象に活動する個人。ただし一度受賞したものは重ねて受賞することは出来ません。

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、連携する他部門など、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。

以上を強く評価します。

例えば、具体例としては

*長く続けている、こまめに実施している、などの継続性があること

*時間・お金や手間隙をかけず負担なく行うような、身近な工夫

*やる気を引き出す・高める仕掛け

*独自の資格制度やツールの工夫

- *情報(本音)を吸い上げる工夫(外部・内部共に)
- *意見やトラブル・問題点を改善や研修内容の見直しに反映させるサイクルがある
- *結果を公開(外部発信)して、オープンに前向きに取り組んでいること
など

応募方法:以下の書類・資料を添えて当協会事務局宛にEメールに添付(PDFファイルを推奨します)または郵送・FAXにてご応募ください。

- A. 応募用紙(所定の用紙2枚に記入してください)
 - B. 取り組み内容がわかる資料
実際に現場で実践・使用している計画・マニュアルや投書・手紙など、具体的な実践・実績がわかるもの。
 - C. ご応募いただく方の笑顔の写真(法人の場合は笑顔の集合写真)
受賞の際は広報等に使用させていただきますので写っている方全員の了解を得てください。写真のデータはメール添付、CD-ROMメディア等でお送りください。
- ※ お送りいただいた書類・資料等は返却致しません。ご了承ください。
- ※ 応募内容についてご不明、ご心配なことがありましたら、どんなことでも結構ですからお気軽に事務局までお問い合わせください。

選考方法:有識者による選考・審査委員会で審査を行います。その後、選考・審査委員長の高橋啓子理事長が施設訪問して「笑顔で接遇」の実践を拝見し、担当者との面談の上、決定します。受賞者数は5～10法人・チーム等を予定。

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

発表:平成28年11月30日(水)に決定します。当協会のホームページや日総研出版の会員制雑誌、広報紙「日総研通信」等で受賞を讃えると同時に、医療・福祉系の報道機関に広報します。また応募内容によって特別賞なども設ける予定です。

表彰式:高橋啓子の接遇大賞記念講演会を開催し、接遇大賞認定証・表彰楯・記念品を授与します。開催は2017年2～4月頃、全国2～4地区を予定。受賞者を近い地区にご招待しますので、表彰式のご出席と簡単な事例発表をお願いします。

【応募・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 事務局 水野雅之
〒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 FAX052-561-1218 Eメール: setsugu@nissoken.com

賛助会員としてご支援いただける法人・個人も募集しています

一般社団法人看護&介護ひとづくり協会では、「日総研・接遇大賞」を周知するため、趣旨に賛同いただける賛助会員(法人・個人)を募集します。賛助会員には、表彰候補者の推薦(自薦・他薦)など、公募のご協力をお願い致します。

1. 年会費は、法人会員:一口6万円(月額5千円)、個人会員:一口6千円(月額500円)
※何口でも可。
2. 会員の年度は、申込日の翌月から1年間です。
3. 年会費のお支払いは銀行振り込みでお願いします(一括のみ)。
4. 賛助会員は、当協会主催の講演会(2015年度は全国4地区で開催)に、2名ご招待します。

お申込は、以下のホームページよりお願い致します。

<http://www.nissoken.com/setsugu/sanjyoform.html>

主催:一般社団法人 看護&介護ひとづくり協会

協賛:日総研グループ

一般財団法人 日本総合研究所

株式会社 日総研出版

株式会社 縁(えにし)

株式会社 日総研印刷

「日総研・接遇大賞」事務局 水野雅之

〒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 FAX052-561-1218 Eメール:setsugu@nissoken.com