

2019年・第5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、医療看護・福祉介護の現場では、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。言葉遣いや態度はもちろん患者・利用者やその家族への接し方の全てが、安心安全な医療やケア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まいりました。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、「日総研・接遇大賞」を創設しました。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、その部署・委員会等を公募します。

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。応募が契機となって見直し・改善が進み、モチベーションアップや一体感につながれば幸いです。

「接遇大賞」が皆様の現場に笑顔が生まれる一助になることを、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・事業所等がありましたら、ぜひお知らせください。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：2019年4月1日(月)～9月30日(月)

応募資格：日本国内の病院・介護施設・事業所、またはその部署・委員会・チーム等。

ただし一度受賞された方は、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・高める独自の資格制度やイベント、ツールなどの仕掛け

*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

実際に現場で使用しているツール・計画・マニュアルや、実践の様子が分かる写真、投書・手紙など、具体的な実践や実績がわかるもの。

C. ご応募いただく方の笑顔の写真(取り組んでおられる方々の集合写真)

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：選考・審査委員長の高橋啓子(理事長)が応募施設を視察訪問し、「笑顔で接遇」の実践を拝見し担当者と面談します。その後、有識者による選考・審査委員会で審査を行い決定します。受賞者数は5~8法人・部署等を予定。

※応募多数の場合、視察訪問先は応募資料で選考させていただく場合があります。

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 特任教授

篠田 道子 日本福祉大学 医療・福祉マネジメント研究科長
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

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 診療部長・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 第二偕楽園ホーム 統括施設長

宮子あずさ 看護学博士・著述家・看護師・人間総合科学大学 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：2019年11月30日(土)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等で受賞を讃えると同時に、地域の報道機関や県庁・市役所等に広報します。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：接遇大賞事例発表会を開催し、接遇大賞認定証・表彰楯・記念品を授与します。開催は2020年3月頃、東京など1~2地区を予定。受賞者の方は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(15分程度)をお願いします。

その他：応募には必要書類をお送りいただく以外の費用はかかりません。視察訪問も当協会の費用で行います。受賞者の表彰式出席の旅費交通費等をご負担ください。

【応募・お問い合わせ先】 一般社団法人 看護&介護ひとづくり協会 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。接遇大賞の普及活動(広報)や表彰候補者の推薦など、公募へのご支援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にご招待(または参加料割引)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/sanjyofom.html>

※接遇大賞への応募に当たり、賛助会員になっていただく必要はありません。

第5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
株式会社 日総研出版
株式会社 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

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