

2018年11月22日

医療法人財団 立川中央病院
介護老人保健施設アルカディア
接遇委員会委員長・介護主任
小澤 順 様

第4回「日総研・接遇大賞」 受賞のご連絡

拝啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃は日総研グループの教育研修・出版事業にご支援を賜り、誠にありがとうございます。
このたびは、標記「日総研・接遇大賞」にご応募いただきましたこと、心より感謝申し上げます。全国から多数のご応募を頂きましたが、選考基準に基づく選考・審査の結果、「医療法人財団 立川中央病院 介護老人保健施設アルカディア」様が大賞に選ばれました。誠にめでたうございます。選考・審査委員一同、心よりお祝い申し上げます。

貴院の取り組み実践は素晴らしく、他の模範となるものです。これからも教育研修・改善を継続し、医療・介護現場の接遇対応・マナー向上を担っていかれることを願っています。

また表彰式&事例発表会を、2019年3月21日(木・祝)東京で開催致します。ぜひご列席賜り、取り組み事例を発表くださいますようお願い致します。詳しくは別途ご連絡させていただきます。また日総研グループの専門雑誌への寄稿などで情報発信いただければと考えています。

今後ともどうぞよろしくお祝い申し上げます。取り急ぎ受賞のお知らせとお祝いを申し上げます。

敬具

日総研グループ

一般社団法人 看護&介護ひとづくり協会

理事長 高橋 啓子



〒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

事務局：水野雅之



2018年 第4回「日総研・接遇大賞」 総評

「接遇レベルが全体に一段上がった」というのが、今年ご応募いただいた施設すべてを訪問して感じたことです。挨拶、笑顔は皆さん出来ています。ハードな仕事の中で意識的にやっておられるのは、それだけ心の中に熱い想いがあるからでしょう。皆さんに大賞を差し上げたくて、頭を抱えました。

言葉遣いの考え方にもレベルの向上を感じました。単に“です・ます”や丁寧語で話すのではなく、肯定的なプラスの言い方、相手の心にすんなり届く言い方をしようと変わってきました。そしてこれを日常の中に定着させようと様々な工夫・努力を重ねておられます。そこまで来たかと感じ入りました。

言葉遣いというものは、患者・利用者や家族の方には誰もが気を付けるものですが、職員同士のコミュニケーションにこそ、気をつけるべきだと思います。悪気のない、何気ないあなたの物言いが、結果として仲間を傷つけ元気をなくしているかもしれません。“言葉を変える”ということは、心や気持ちを変えるよりも実践しやすいことですから、簡単に、楽に職員を元気づけることもできるのです。

プラスの言い方は、相手の気持ちにすっと入ります。カチンと来ないというだけでなく、言う側も、温かい気持ちになれる言葉です。言葉の表現を変えることで、相手も自分も幸せになれます。自分が今どんな言葉を使っているのか、確認してみたいかがでしょうか。肯定的な言葉よりも否定的な言葉が多かったことに気づかれる方もいらっしゃると思います。

接遇は、医療看護・福祉介護の“仕事そのもの”です。仕事の中で常になんかそれが表現できれば素晴らしいと思います。接遇大賞の視察訪問を通して、日々笑顔で努力されているたくさんの方にお目にかかれましたこと、元気を頂戴し多くの気づきを得られましたことを心より感謝申し上げ、素敵な笑顔にまたお目にかかれますことを楽しみにしております。

2018年11月22日

一般社団法人 看護&介護ひとづくり協会 理事長

日総研・接遇大賞 選考・審査委員長 高橋啓子



優れたサービス・取り組みを表彰

第4回 接遇大賞 6法人 決定

2018年日総研



“笑顔で明るい挨拶総選挙”で
良好な職員関係が生まれ、接遇が向上。
JA北海道厚生連
網走厚生病院 サービス向上委員会 (北海道網走市)



ヒヤリハットで職員間コミュニケーション能力
を高め、ケアと接遇の質向上。
医療法人財団 立川中央病院
介護老人保健施設アルカディア (東京都武蔵村山市)



自前の接遇ロープレ研修を継続し、
きめ細やかな配慮が行き届いている。
龍ヶ崎済生会総合健診センター (茨城県龍ヶ崎市)



施設対抗フラダンス大会400名の
総踊りで人生の最期を楽しさ一杯に。
社会福祉法人^{しゅんめいかい}順明会 (愛知県豊川市)



“ご家族はパートナー”“ういすきいだすきい”
を合言葉に、いつも笑顔を実践。
社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
大泉特別養護老人ホーム (東京都練馬区)



“ひとりぼっちにさせない” 気配りと
笑顔の実践が院内に根付いている。
医療法人芙蓉会 筑紫南ヶ丘病院 (福岡県大野城市)



主催：一般社団法人 看護&介護ひとづくり協会
選考・審査委員長：高橋啓子 (接遇の伝道師)
選考・審査委員：池田優子、篠田道子、高橋弘枝、
増澤浩一、水野敬生、宮子あずさ

事例の特色や第1～3回の取り組みは

接遇大賞

検索

事例発表会 6法人の成果が出た独自の工夫・取り組み

[東京] 19年 3/21 (木・祝) 時間：13:00～17:00
日総研 研修室 (廣瀬お茶の水ビル)

参加料：14,000円 (一般・日総研会員共、税込)

※一般社団法人 看護&介護ひとづくり協会の会員は8,000円。

- 基調講演 (高橋啓子)
- 接遇大賞の認定証授与式
- 大賞受賞者の取り組み事例発表

お客様の声、講師の略歴は

第5回 接遇大賞は2019年4月1日から9月30日まで募集します。ふるってご応募ください。