

2025 年 11 月 26 日

大阪国際メディカル&サイエンスセンター
大阪けいさつ病院
ICU 師長 副島朋恵様

一般社団法人 看護&介護ひとづくり協会
理事長 高橋 啓子



第 11 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。

このたびご応募いただきました標記「日総研・接遇大賞」は、選考基準に基
づく選考・審査の結果、「大阪けいさつ病院 ICU」様が大賞に選ばれました。
誠におめでとうございます。選考・審査委員一同、心よりお祝い申し上げます。

皆様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カ
れることを願っています。

なお、事例発表会につきましては、オンラインで高橋啓子と対談いただき、
取り組み内容についてのお話を動画配信させていただければありがたく存じ
ます。収録は来年 1 月下旬から 2 月頃で、事例発表は 10 分程度と考えていま
す。この件は年明けに改めて担当者より連絡させていただきます。ご多忙とは
思いますが、ご協力いただけましたら幸いです。

受賞の記念品（表彰状・トロフィー・盾）は出来上がりしましたら郵送いたし
ます。何卒ご理解を賜りますようお願いいたします。

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

〒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

接遇マナーの優れた病院・介護施設を表彰する



接遇大賞 第11回

2025年日総研

4施設に決定!



ヘルスケアクリニック厚木

健康予防医学協会【東京都港区】

医療法人社団ウイリング 鉄鋼ビル丸の内クリニック（東京都千代田区）
公益財団法人健康予防医学財団 ヘルスケアクリニック厚木（神奈川県厚木市）

**接遇力日本一プロジェクトを立ち上げ、
受診者の声を起点とした改善を継続して
グループ施設全体の接遇水準を向上させた。**

「接遇力日本一プロジェクト」や「接遇標語コンテスト」にグループ全体で取り組み、職員のやる気や接遇意識の向上に成功した。接遇課題はトップダウンではなく受診者アンケートの具体的な声から見つけ出すことで、スタッフの行動変容を促し、現場に即した改善に結びついている。複数施設に横断的に働きかける具体的な仕組みづくりが成果を上げているのが素晴らしい。



一般財団法人 倉敷成人病センター【岡山県倉敷市】

**「プロとして一期一会のおもてなし」を目標に、
スタッフの皆が一瞬一瞬を大事にして
いつも笑顔で行動している。**

接遇委員会を立ち上げて「プロとして一期一会のおもてなし」を目標に、自施設の職員を講師に、内情に即した実践的・具体的な研修を実施。委員メンバーによる部署ラウンドでのチェック、退院時アンケートの患者さんの声を活用した改善やお褒めの言葉が多かった職員を表彰するなどの仕組みが、スタッフへの意識づけやモチベーションアップにつながっていて素晴らしい。



大阪国際メディカル&サイエンスセンター 大阪けいさつ病院ICU【大阪市】

**プロフェッショナルコラボレーションを標榜し、
接遇文化を育むことで医療の質を高め
選ばれる医療機関を目指している。**

新病院移転に伴い多職種連携を強化する4つのチームを立ち上げ、プロフェッショナルコラボレーションを標榜して一期一会の接遇に磨きをかける。チームメンバーが接遇のロールモデルとなり日常業務の中で草の根的に接遇意識を広めている。多様な専門性を持つスタッフ全員が、接遇文化が医療の質を高め病院の評価や経営に貢献すると認識して取り組んでいる。



医療法人福岡桜十字 桜十字福岡病院 人間ドック・健診センター【福岡市】

**アンケートを元に小さな改善を日々実行。
接遇グランプリ表彰でスタッフの成長や
やりがいを支援している。**

接遇の質を上げるために健診者の方のアンケートを取り上げ、小さな改善を日々行っている。個人目標の設定と、接遇グランプリによるMVP社員の表彰を通して、スタッフの成長ややりがいを支援。内部コミュニケーションがスムーズにされるためのコンシェルジュの気配りや取り組みも素晴らしい。

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：篠田道子、増澤浩一、水野敬生、宮子あずさ

受賞施設の特色・取り組みはWebで

接遇大賞

検索

第12回接遇大賞は2026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。

視察レポート

大阪市 大阪国際メディカル＆サイエンスセンター

大阪けいさつ病院 ICU

プロフェッショナルコラボレーションを標榜し、接遇文化を育むことで医療の質を高め
選ばれる医療機関を目指している。

特色:新病院移転に伴い多職種連携を強化する4つのチームを立ち上げ、プロフェッショナルコラボレーションを標榜して一期一会の接遇に磨きをかける。チームメンバーが接遇のロールモデルとなり日常業務の中で草の根的に接遇意識を広めている。多様な専門性を持つスタッフ全員が、接遇文化が医療の質を高め病院の評価や経営に貢献すると認識して取り組んでいる。

視察レポート 2025/11/5(水)11:00

面談者:ICU 師長 副島朋恵氏 ほか

今年新設されただけあって、木目調の色調で統一され落ち着きを感じられる病院らしからぬ佇まいが、外部から来た者にとっては安心感につながり、余計な緊張をとってもらえると思いました。スペースも広くて、病院特有のワサワサと忙しい雰囲気がないのが良い点です。物理的な環境は接遇に大きく影響します。特に第一印象が穏やかでホッとする感じがありがたかったです。

今回は ICU の応募ということで、ICU を拡大統合した集中治療センターを見学させていただきました。

ベッドの三方を壁で区切り、中央1か所があいているという作りで、患者さんのプライバシーを守りつつスタッフが動きやすい環境でした。本当に広々とした空間で閉塞感がなく、心理的に伸びやかでいられます。広いだけにスタッフの行動範囲が広がり負担が増すのではないかと心配しましたが、空間の広さが気持ちの広がりにつながっているようで安心しました。

中央が広く通路として使えるため、個々の患者さんの様子がよく見える作りになっています。せん妄の患者さんが何か大きな声をあげておられましたが、すぐに気が付いたスタッフがベッドサイドに行ってサポートなさっていました。常に見守られているという雰囲気は意識のない患者さんにも伝わると申しますので、見守り、すぐに近づいてサポートできるという動きの軽やかさが、見ていて安心感につながりました。

案内の途中で、多職種連携でのチームカンファレンスも見せていただきました。内部コミュニケーションの充実と日々の地道な積み重ねが、スタッフ同士の人間関係の良し悪しや仕事の質アップに影響するものです。多職種間の連携に支えられたチーム力が、接遇実践に遺憾なく発揮されていると感じました。

さらに、きめ細やかな接遇の質向上を図るために、勉強会を通して日々努力なさっているご様子うかがえました。例えば、正対してきちんと頭を下げるという挨拶を相手よりも先に声を出してすることで、相手の心に瞬時にラポールをかけることができます。トレーニングすることで、こうした相手の心に寄り添う挨拶が瞬時にスムーズにできるようになれば、スタッフ間・チーム間の協力体制や、お互いがお互いを支える状況を作り出すことができます。

日々の努力が、安心して業務に取り組める環境を生み、質の高い仕事・質の高い接遇につながっていると感じられました。

第 11 回・接遇大賞受賞者とその特色

健康予防医学協会 【東京都港区】

医療法人社団ウイリング 鉄鋼ビル丸の内クリニック 【東京都千代田区】

公益財団法人 健康予防医学財団 ヘルスケアクリニック厚木 【神奈川県厚木市】

接遇力日本一プロジェクトを立ち上げ、受診者の声を起点とした改善を継続してグループ施設全体の接遇水準を向上させた。

特色:「接遇力日本一プロジェクト」や「接遇標語コンテスト」にグループ全体で取り組み、職員のやる気や接遇意識の向上に成功した。接遇課題はトップダウンではなく受診者アンケートの具体的な声から見つけ出すことで、スタッフの行動変容を促し、現場に即した改善に結びついている。複数施設に横断的に働きかける具体的な仕組みづくりが成果を上げているのが素晴らしい。

大阪国際メディカル＆サイエンスセンター 大阪けいさつ病院 ICU 【大阪市】

プロフェッショナルコラボレーションを標榜し、接遇文化を育むことで医療の質を高め選ばれる医療機関を目指している。

特色:新病院移転に伴い多職種連携を強化する 4 つのチームを立ち上げ、プロフェッショナルコラボレーションを標榜して一期一会の接遇に磨きをかける。チームメンバーが接遇のロールモデルとなり日常業務の中で草の根的に接遇意識を広めている。多様な専門性を持つスタッフ全員が、接遇文化が医療の質を高め病院の評価や経営に貢献すると認識して取り組んでいる。

一般財団法人 倉敷成人病センター 【岡山県倉敷市】

「プロとして一期一会のおもてなし」を目標に、スタッフの皆が一瞬一瞬を大事にしていつも笑顔で行動している。

特色:接遇委員会を立ち上げて「プロとして一期一会のおもてなし」を目標に、自施設の職員を講師に、内情に即した実践的・具体的な研修を実施。委員メンバーによる部署ラウンドでのチェック、退院時アンケートの患者さんの声を活用した改善やお褒めの言葉が多かった職員を表彰するなどの仕組みが、スタッフへの意識づけやモチベーションアップにつながっていて素晴らしい。

医療法人福岡桜十字 桜十字福岡病院 人間ドック・健診センター 【福岡市】

アンケートを元に小さな改善を日々実行。接客グランプリ表彰でスタッフの成長ややりがいを支援している。

特色：接客の質を上げるために健診者の方のアンケートを取り上げ、小さな改善を日々行っている。個人目標の設定と、接客グランプリによる MVP 社員の表彰を通して、スタッフの成長ややりがいを支援。内部コミュニケーションがスムーズにされるためのコンシェルジュの気配りや取り組みも素晴らしい。

2025 年 第11 回「日総研・接遇大賞」 総評

今年も多様な病院・施設からご応募いただき、ありがとうございました。

視察訪問して今回感じたのは、従来の病院というイメージを大きく超えた外観・物理的環境を意識して整え、「本当にこれが病院？」と感じたところが多かったことです。患者・家族にしてみると、病院というだけで何となく緊張して玄関に入るものですが、1 階にカフェが併設されていたり、本当に広々とした空間だったりすると、気持ちも伸びやかになり、落ち着いた心持ちで安心できます。そうした環境を提供してくださっていることは、私自身感謝です。

患者さんや利用者・ご家族からいただいたアンケートのご意見をきめ細かく吸い上げて、それをすぐに接遇改善の目標として取り組まれているところが多くありました。利用される方の生の声を取り上げることで、スタッフは何を改善すればいいかが具体的に把握できるのはもちろんですが、仕事の質を改善することが接遇であるという意識を、皆さんが持っておられると強く感じました。

接遇といえば、挨拶や言葉遣い等に気を付ければよくて業務外のことだと考えがちですが、接遇は業務に直結している、つまり「接遇＝仕事そのもの」という認識を、多くの病院・施設で持っていていただいているのは、ありがたいことです。

挨拶・笑顔・言葉遣いや身だしなみは当たり前。その上に、自分の担当している仕事の質向上まで含めた接遇を考えて行動なさっているご様子を拝見でき、とても嬉しい視察の時間を過ごさせていただきました。

今後も更に接遇意識の定着を図り、一層のコミュニケーションを通じた改善提案や働きやすい職場づくりを進めることで、利用される方の満足、スタッフの満足につながったと実感する瞬間を、皆さんでもっともっと多く体験し楽しんでいただくことを念願しております。

2025 年 11 月 30 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