



一般社団法人 日本医療ホスピタリティ協会



# 医療機関アワード

患者に寄り添うホスピタリティを実践している 身近なクリニックを表彰

#### 医療機関アワードが目指すもの

日本のサービス産業のホスピタリティレベルは世界の中でもトップクラス。

しかし、「医師が患者を選ぶ」時代が長かった医療業界はホスピタリティとは無縁の業界でした。

「患者の話を聞かない、目を合わせない医師」「患者の悪口をいう受付」これでは信頼関係が生まれないため、患者の「治したい」という思いが薄れてしまう。毎年高騰する医療費にも少なからず影響しているのではないでしょうか?

#### ■病は気から

患者側の立場に寄り添うことで、患者の「治したい」モチベーションを上げる。これは最適な医療技術と、心のこもったコミュニケーション&ホスピタリティの提供が重要ではないかと私たちは考えます。

#### ■世界に誇れるホスピタリティを提供する医療業界へ

医療機関アワードでは、患者満足度調査に基づき、レベルの高いホスピタリティを提供している医療機関・治療院を表彰することで、多くの医療者にホスピタリティの重要性を認知していただき、医療業界全体の底上げを目指していきます。

#### ■ホームドクターを増やす

また、軽度な病気の際に基幹病院などに通院する患者は、身近に信頼できる医療施設があることを知らないことも原因の一部ではないだろうか。医療機関アワードはホームドクター候補を探す手段としての役割も目指していきます。

### 身近な医療機関を表彰

- ■対象エリア
- 全国 科目別 1位~3位
- 都道府県 科目別 1位
- 市区郡 科目別 1位+etc
- ※地方によっては1位のみ
  - 総合第1位、女性満足度第1位、シルバー満足度第1位
  - 医師の人柄第1位、スタッフ対応第1位





- ■対象科目 ※初年度は病院を除きます。
- 内科、外科、小児科、産科、婦人科、皮膚科、アレルギー科、リ ハビリテーション科、精神科、心療内科、神経内科、脳神経外科、 美容外科、整形外科、性病科、肛門科、泌尿器科、胃腸科、眼科、 耳鼻咽喉科、人工透析、在宅診療、検診センター

# 協会メンバー



**会長** 植村 裕之

三井住友海上火災保険株式会社シ ニアアドバイザー

三井住友海上火災保険株式会社元 社長



理事長 安達 耕一 一般社団法人日本医学検定協会副 理事長

#### アドバイザー



高野 登

人とホスピタリティ研究所代表 リッツ・カールトン元日本支社長



## 協会メンバー



**理事** 野島 斌

大和証券福祉財団顧問・大和証券 ヘルス財団顧問

大和証券株式会社元常務取締役 株式会社BSL(現Oakキャピタル) 元代表取締役



**理事** 楠 達史

嘉悦大学大学院ビジネス創造研究 科講師、嘉悦大学経営経済学部講師、嘉悦大学ビジネス創造学部講師

城南信用金庫城南総合研究所特別 顧問



小宮 武夫 ウェルフェア株式会社代表取締役 社長

理事

### 協会メンバー



**理事** 山田 隆司

NPOメディカルコンソーシアム ネットワークグループ理事長

多摩大学医療・介護ソリューション研究所副所長





**理事** 川越 満 コンサナリスト







理事(事務局長)

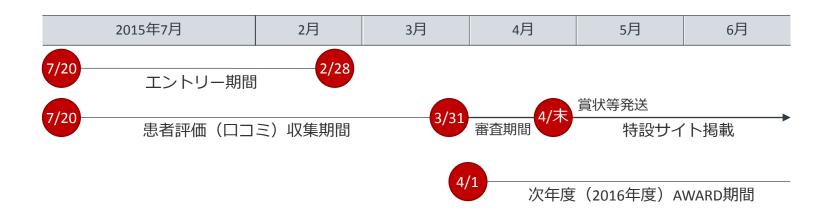
高野 聖義

株式会社医療コンサルティング 代表取締役

元株式会社船井総合研究所

### 『医療機関アワード』スケジュール

- エントリーは専用の申込用紙をFAXにて送信ください。
- 2015年7月20日~2016年3月末日までの期間を対象として、口コミ・評価内容を協会にて審査し、受賞施設を決定。
- 受賞施設の発表は2016年4月末日頃を予定。
- 受賞施設様は特設サイトにて永久掲載いたします。



#### 医療機関アワード受賞発表

- ■受賞発表:2016年4月末日頃
- 50票以上のアンケートを獲得した医療機関様の中から厳正な審査により表彰いたします。
- 一定以上の評価を受けた施設を「アワード認定 医療機関、もしくは治療院」と認定致します。
- 特設サイト、及びメルマガにて発表

#### ■受賞者特典

- 受賞マークの進呈(無料)
- 賞状進呈(無料)
- 受賞盾の進呈(一部実費)
- 特設サイトにて永久掲載



受賞マーク



患者満足度調査



イメージ



イメージ

### 患者満足度調査

- 『医療機関AWARD』患者評価期間中は、下記チラシ、または専用のアワードアンケート用紙にて患者にアピールし評価を獲得してください。コメント内容も重要となります。WEBアンケートよりも、アワードアンケート用紙を活用されたほうが患者さんのコメント獲得確度が高くなります。
- 患者さんにお渡し頂き、郵送にて当協会へ。
- 回収率を上げるには、受付に置いておくだけではダメです。直接 手渡しで配布いただければ回収率がグッと上がります。





### アワードサイト (2016年5月以降)



### エントリー、調査費用

	エントリー費用		
無料コース	無料		

- ※専用のチラシをダウンロードし院で印刷し配布してください。
- ※患者は『病院の通信簿』にアクセスし無料会員登録後に貴院の患者満足度調査にご回答頂きます。 (税別)

	エントリー費用	調査システム利用料
アワードコース	50,000円	240,000円
初年度限定価格	5,000円	80,000円

- ※専用のアンケート用紙(無料進呈200枚)を患者に配布いただき、郵送回答。
- ※アンケート用紙返信時に1通150円(郵送・入力費用)が別途加算されます。FAXの場合は1通50円
- ※限定価格は『病院の通信簿』を初めてご利用される施設様限定価格
- ※分割払いも可能です。詳しくはお問い合わせください。
- ※追加アンケート用紙は1枚20円(税別)

※QL○feの患者満足度調査は1ヶ月68,000円!比べて下さい

### アワードコース 運用事例

#### 【A医院 運用例】

- ・アワードアンケート用紙を受付台に置き、患者さんに 気付いたら取っていただくようにする。
- ・積極的なお声がけはしない。

#### 【結果(6ヶ月間)】

- ・アンケート回収数 50件
- •請求金額
  - ①郵送+入力代行 : 50件 × 150円 = 7500円

#### 【B医院 運用例】

- アワードアンケート用紙を院長が患者さんに直接手渡し。受付で、アンケート箱での回収。
- ・回収後、アワード事務局へ郵送

#### 【結果(6ヶ月間)】

- ・アンケート回収数 300件
- ・請求金額
  - ①入力代行 : 300件 × 50円 = 6000円 ②アンケート郵送: 6回 × 150円 = 720円



※期間中のアンケート入力等のコスト①が1万円以下の場合は2016年4月にまとめてご請求させていただきます。※1万円を超えた段階で1万円分のご請求を都度させていただきます。

### コース詳細

	無料コース	アワードコース
WEBアンケート	0	0
アンケート用紙によるアンケート	Χ	$\bigcirc$
患者満足度向上宣言 ※1	X	$\circ$
院内ポスター ※1	Χ	$\bigcirc$
『病院の通信簿』掲載・集患	X	$\circ$
ペイパーコール	Χ	$\circ$
SEO対策	Χ	$\circ$

※1.アワード参加中も、患者に対し患者満足度調査をおこなって患者のために医療サービス・ホスピタリティを向上していることをアピールいたします。

#### 【禁止事項】

ご自身による不正投票。ライバル施設への投票 ステルスマーケティング会社等を利用しての投票 患者に金銭授受及び無理強いしての投票

不正投票が発覚した場合は当社規定により処分させていただきます。

### 集患・増患にも最適



クチコミ・評判

施設紹介

医師・スタッフ 設備・サービス

Q&A

通話料はサービスいたします。

求人情報

### 医療機関アワード お問い合わせ先

- 事務代行 · 総販売代理店
  - 社 名:株式会社フィードバック・ジャパン
  - 担 当:坂井、船橋、蔵敷
  - 住 所:東京都渋谷区恵比寿3-29-3
  - 資本金:10000万円
  - T E L: 050-3776-8747 or 03-5768-1711
  - Mail : support@medical-award.jp