

兵庫県保険医協会 神戸支部 職員接遇研修会のご案内



スタッフの接遇の基本と クレーム対応

兵庫県保険医協会神戸支部
支部長 田中 孝明

医療機関では、患者さんが安心して頼ることのできる職員とのコミュニケーションが求められており、接遇の質の向上が、医療への信頼と医院の印象を一層高めることにつながります。神戸支部では、新人スタッフだけでなく、ベテランの方も含めた職員教育の一環として接遇研修会を毎年開催しています。講師には、毎回好評の水原道子先生をお招きし、すぐに実行できる接遇のポイントをはじめ、スタッフへの迷惑行為やクレームの対応法をわかりやすくお話いただきます。ぜひご参加ください。

なお、年2回の研修実施が求められている医療安全管理研修会の一環のため、受講者には受講証を発行させていただきます。

- 日時 9月28日(土) 14:30~16:30
- 会場 協会5階会議室
- 講師 元大手前短期大学 教授 水原 道子 先生
- 参加費 1人 1000円
- 定員 50名 (定員になり次第締め切らせて頂きます)

※感染防止のため、必ず事前申し込みをお願いします。

感染予防対策を行って開催しますが当日はマスクの着用をお願いいたします。

※お問い合わせは、078-393-1807 神戸支部担当：小西まで

神戸支部職員接遇研修会(9月28日)申込書 (FAX: 078-393-1820 までご返信ください)

- 地区[] 区] ●医療機関名[]
- TEL[] ●FAX[]

参加者氏名	職種	経験年数
		年 カ月
		年 カ月
		年 カ月
		年 カ月
		年 カ月

※満席により受付ができない場合は、担当事務局から連絡させていただきます。

※受付完了、及び、会場案内地図は開催日の一週間前にFAXさせていただく予定です。

兵庫県保険医協会 神戸支部ニュース

376号

2024年6月25日付

発行 兵庫県保険医協会神戸支部
〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31 神戸フコク生命海岸通ビル5F
兵庫県保険医協会 TEL078-393-1801 FAX078-393-1802

神戸支部 クリニック問題解決座談会パートII 感想文

社労士の先生に何でも相談できた



桂先生(右)がクリニックで職員を定着させるため、必要な工夫を参加者に紹介した

神戸支部は5月11日、協会会議室で桂労務社会保険総合事務所の桂好志郎社会保険労務士を講師に招いて、クリニック問題解決座談会「労務管理Q&A」を開催し、6人が参加した。

桂先生は話題提供として「職員が長く定着する職場づくりのため、何が必要か」を話し、具体的事例を示しながら、ハラスメントのない安心して働ける職場、安心して休める職場が重要と強調。その後、職員募集の採用時の注意点や年次有給休暇、労務時間の取り扱いなど、参加者からの質問に答えた。吉村耳鼻咽喉科事務長の吉村真理子氏の感想を紹介する。

座談会の開催ありがとうございます。

日頃疑問に感じていたこと等、他院の方からの質問等を含め大変参考になりました。

社会保険労務士の桂先生のお話も大変分かりやすく、配布されたプリント、冊子などポイントをまとめてくださりあっと言う間の2時間でした。

労務管理に関しては全く素人で、スタッフが疑問に感じることなく、安心して働ける職場作りへ改善していかなくてはと痛感致しました。初めての参加で後から色々聞いておけば良かったこと等もあり、次回はきちんと準備していきたいと痛感しました。継続してこのような場を設けていただけたら幸いです。

【伊丹市・吉村耳鼻咽喉科 事務長 吉村真理子】

健康と医療について語り合う会に27人参加

「震災は我々に多くの新たな経験を与えてくれた」



石川靖二先生(右)が大震災当時の写真を紹介しながら、自身の救援の経験と助け合った仲間の思い出を語った神戸支部は、5月23日(木)に健康と医療について語り合う会を神戸市婦人会館で開催し、27人が参加した。これは聴覚障害者らが医療や健康についての情報を学ぼうと定期的に開催する「聴覚障害者の医療を考える会(いのちを考える会)」の講師派遣の要請に応え、神戸支部が運営に協力しているもの。長田区・神戸医療生活協同組合神戸協同病院の石川靖二先生が「キーワードから振り返る阪神大震災」をテーマに講師を務めた。

先生は震災の経験者であり、救助者でもあり、震災発生直後、病院前にはられたテントで、けが人の処置をしたと当時を振り返るとともに、震災時起こりやすい病気と処置方法を紹介した。特にエコノミー症候群になる原因について、食事や水分を十分に取らない状態で、車などの狭い座席に長時間座っていて足を動かさないと、血行不良が起こり血液が固まりやすくなる。その結果、血の固まり(血栓)が血管の中を流れ、肺に詰まって肺塞栓などを誘発する恐れがあると解説した。予防対策として、①ときどき、軽い体操やストレッチ運動を行う、②十分にこまめに水分を取る、③アルコールを控える、できれば禁煙する、④ゆったりとした服装をし、ベルトをきつく締めない、⑤かかとの上げ下ろし運動をしたり、ふくらはぎを軽くもんだりする、⑥眠るときは足をあげることが取り上げられた。

最後に、先生は震災時に生き埋めや閉じこめられた人たちを救助したのは医療人ではなく、家族、隣人であり、地域(近所)の連携とコミュニティの大切さをアピールした。

神戸支部ニュースへの投稿を募集しています

支部ニュースへの投稿を募集しています。

日常診療にかかわることや、主張、趣味のお話などお寄せください。

ご投稿は

TEL078-393-1807 / FAX078-393-1820

e-mail konishi-s@doc-net.ne.jp へお寄せください!



© Can Stock Photo

2024年度第一回定例会市会で神戸市は国民健康保険料の独自軽減制度の廃止を決定した。これに対し、兵庫県社会保障推進協議会・神戸市協議会は5月29日、下記の声明を発表し、関係機関に送付した。

神戸市の独自軽減制度廃止に抗議し、 軽減制度再構築と、高すぎる国民健康保険料の引き 下げを求めます

2024年5月29日

兵庫県社会保障推進協議会

会長 武村 義人

神戸市協議会

国民健康保険は、憲法25条にもとづく、私たち国民の権利です。しかし、高すぎる国民健康保険料を払えず、必要な医療を安心して受けられない事態が広がっています。

神戸市の国民健康保険料は、かつては14種類の所得控除が認められていましたが、2013年に所得から控除できる額を33万円(基礎控除)のみにする方法に改定されました。この時、神戸市はそのままでは、保険料が大幅に上がるため、市独自に「配偶者控除や扶養控除、障害者・寡婦(夫)控除」などは、引き続いて所得から差し引くことができるように、緩和措置を設けました。国民健康保険の都道府県化の方針に従うとして対象が徐々に縮小されてきたものの、18歳以下の子どもや障害者のいる世帯、ひとり親世帯は独自の控除により、保険料軽減がはかられてきました。

しかし、2024年度第一回定例会市会(5月議会)で神戸市はこの独自控除廃止を決定しました。

このままでは、高額な保険料を払いたくても払えず、滞納する世帯が激増し、安心して医療を受けられない加入者がさらに広がる可能性があります。また、県内の市町の独自減免制度継続に悪影響を与える可能性も懸念されます。

国民健康保険料(税)は都道府県化されたあとも、保険料の決定権限は市町村にあり、神戸市がその気になれば独自控除制度の継続は可能です。実際に、名古屋市は2023年度から加入者全員の均等割りを一律5%軽減し、さらに所得激減の際の減免や、所得の少ない障害者・ひとり親の均等割軽減などを実現しました。

私たちは、神戸市の軽減制度廃止に強く抗議し、市独自の軽減制度再構築と、必要な医療が安心して受けられ、誰もが払える保険料に引下げを求めます。