

職員接遇研修会

日頃の診察で役に立つ
非常に有意義な講習

5月28日、西宮市勤労会館で「接遇の基本とクレーム対応」をテーマに職員接遇研修会を開催。大手前短期大学准教授の水原道子先生が講師を務め、医師・メデイカルスタツフら61人が参加した。司会を務めた安岡眞奈美先生(西宮市・安岡クリニツク)の感想文を掲載する。

台風の接近による雨の中、水原道子先生にご講演いただきました。

I 基本を確認しましょう

1 挨拶をしましょう
必ず患者さんより先に。笑顔で明るく、自分から! 挨拶以外に天気のことなどプラスαを忘れずに。パソコンに向かってる人は、患者さんの方向に座りなおすことも必要。

2 言葉を一言多く付け加えましょう
目を見て・笑顔で・心を向けて
雨の日は「傘をお持ちですか?」「お足元にお気をつけて」等。

3 電話は明るく、はっきり話しましょう
少し高めの声を出すと明るく聞こえる。場所の問い合わせには医院でマニュアルを作りわかりやすく返答する。検査の問い合わせは応じるとトラブルの元であるので、Drに代われないなら「いつでもお越しくださいませ」と一言付け足すことも必要。

4 コミュニケーションを良くしましょう
しっかりと確実に・すべての人に・もう一度



医師・メデイカルスタツフらが会場いっぱいに参加した

財政と医療制度の勉強会

【日時】 6月25日(土)18時~20時

【会場】 西宮市民会館小会議室 302

【話題提供】 神戸女学院大学教授

石川 康宏 先生

【司会】 西宮市・林田クリニツク

林田 英隆 先生

※お問い合わせは、事務局岡林・山田・伊藤 078-393-1803 まで



講師の水原先生(右)と
司会を務めた安岡先生(左)

コミュニケーションとは気持ちの繋がりのことで相手の癖・性格・気持ち・状況を知ること。診察が終わっても何かぐずぐずしている患者さんには「先生に何かお聞きしましょうか」等の声かけも必要。クツション言葉(申し訳ございませんが、恐れ入りますが、失礼ですが、お手数ですが等)も臨機応変に使用する。

II クレーム対応の基本を考えてみましょう
1 クレームの原因は? なぜクレームが発生するのか

クレームは自己中心的な性格の患者に多いが、良いクレームもあり、医院への

改善点を提示している場合もある。
対応の原則は、人・場所・時を変える(3変の原則)で必ず年配の人に対応させ、改めた日時で、別室で話を聞くこと(コピーでも出しながら)。
Q 「〇〇様」「〇〇さん」、どちらで呼び出した方が良かったか。

A) 医院、院長の雰囲気もあるが、現段階でのアンケートでは圧倒的に「〇〇さん」が多い。元医師や、美術教授、弁護士の患者さんへは、退官されても「〇〇先生」で呼び出す方がベターである。

紙面の関係でポイントのみとなつてしまいました。日頃の診察でまた新たに心に留めることも思い起こされ、非常に有意義な講習となりました。

一番感心したのは、時計なしの会話裏技で、3分ぐらい話したと思えば、実はたったの30秒でした! 次のカルテがあり忙しい合間でも患者さんの話をたった30秒でも耳を傾けて聞くことの重要性を再認識しました。

しかし患者さんが診察混雑時にあまり長い脈絡と続く話をしたら、トントんと肩をたたきながら下から覗き込むように「ちよつと混んできたからまたお話聞かせてね」と優しく切り上げることも必要。

水原先生は保険医協会で頻回にご講演されています。参加料も千円で履修証明書も発行されます。当院スタツフにも気分転換で参加してもらいました。ぜひ、貴院での勉強会にもおとりいれください。

【西宮市・安岡クリニツク 安岡眞奈美】

第27回在宅医療研究会

日時 7月16日(土)15時~17時半

会場 西宮神社会館2階「福・寿の間」
西宮市社家町1-17 TEL0798-23-3311

講演① 「在宅医療を支える調剤薬局の役割」

在宅療養支援薬局研究会理事 越川 法子 さん

講演② 「当院における外来化学療法の実際」

県立西宮病院外科部長 辻江 正樹 先生

同外来化学療法室看護長補佐 渋谷 はるみ さん

支払基金における審査の現状と問題点

レセプト電子送信時代の審査対策を学ぶ

西宮・芦屋支部は5月21日、西宮市民会館で「支払基金における審査の現状と問題点」『レセプト電子送信』時代の審査対策と震災被災者医療の留意点』をテーマに、審査対策勉強会を開催。講師を全基労の前中央執行委員長・南鉄雄氏、司会を岩下敬正先生(西宮市・岩下内科クリニック)が務め、医科・歯科の会員やスタッフら23人が参加した。

講演では、行政刷新会議の事業仕分けによって、支払基金は国保連合会との「競争」や「審査査定と事務費手数料との連動」が強化される状況から、「レセプト電子送信」時代の審査をとりまく動き

が詳しく述べられた。

また、支払基金では顧客＝保険者の「満足度」を高めることを第一の目標に、「レセプト電子化の普及に対応できる新たな審査体制、審査委員会の機能強化の方策を確立していること、コンピュータシステムチェックでは、医療機関ごとの診療行為・医薬品・傷病名・特定材料などが個別に抽出可能となること、東日本大震災の影響によって遅れているが、「査定点数割合の引き上げ目標」に基づいて、「突合審査」(患者単位で調剤レセと照合)、「縦覧審査」(同一患者の過去6カ月程度の診療を並べて照合)を、数値目標を定めて実施しようとしていることなどが解説された。

会場からは、「傷病名はICD-10しか受け付けられなくなるのか」「症状詳細は考慮されるのか」「手書きレセプトで不利に扱われることはないか」など、率直な質問が多数寄せられ、南氏は、「突合や縦覧の審査は、どの病名による診察・投薬・検査・処置であるかが問われることになる。そのため提出前にはぜひとも院長の点検が必要」と強調した。

講師を務める南氏



世話人会だより

西宮・芦屋支部は5月27日に西宮市民会館で世話人会を開催。4人が参加した。

【報告】

- ① 審査対策研究会 (5・21)
- ② 国会議員との医療制度の勉強会 (5・21)

【予定・企画】

- ① 第9回胸部X-IP読影会 (5・27)
- ② 職員接遇研修会 (5・28)
- ③ 第26回漢方研究会 (6・4)
- ④ 財政と医療制度の勉強会 (6・25)
- ⑤ 英語で診療#30 (7・15)
- ⑥ 第27回在宅医療研究会 (7・16)
- ⑦ 第31回支部総会 (7・23)
- ⑧ 健康と医療について語り合う会 (7・28)
- ⑨ 第17回医療過誤訴訟セミナー (8・27)
- ⑩ 支部設立30周年企画 (10・22)
- ⑪ 第28回在宅医療研究会 (11・26)
- ⑫ 支部納涼会

※世話人会の日程は毎月第4金曜日です。支部についてのご意見や企画案などをお寄せください。

西宮・芦屋支部 第31回総会記念市民公開講演会 「ウミガメを学んで人間を知ろう！」

日時：7月23日(土) 14時30分～16時

総会議事 14時～ 講演会終了後懇親会

会場：西宮市立勤労会館大ホール

講師：神戸市立須磨海浜水族園園長

亀崎 直樹 氏

入場料：無料

※どなたでもご参加いただけます。スタッフやお子様連れでぜひご来場ください！



兵庫県保険医協会 評議員・予備評議員(医科) 選挙の告示

理事長 池内 春樹

協会規約第12条の2及び(細則)協会役員等の選出規定の第3条の2および第9条の1により、評議員・予備評議員(医科) 選挙の告示を行います。

【役職と定数】 評議員 5名、予備評議員 10名

兵庫県保険医協会規約 第18条

「評議員は、各支部または歯科部会を代表し、会員の意見を評議員会に反映するとともに、本会の方針に沿い、各支部または歯科部会の活動の中心となる。予備評議員は、評議員を補佐するとともに、評議員会に評議員欠席の際には評議員として出席する。」

【任期】 2年

【改選日時】 7月23日(土) 午後2時 於：西宮芦屋支部第31回総会/西宮市勤労会館

【立候補日時締切】 7月16日(土) 正午

【立候補届出の方法】

立候補希望者・推薦希望者(医科)は、協会事務局までお申し出ください。用紙をお届けします。「立候補届」「推薦届」に必要事項を記入の上、事務局へ持参または郵送ください。なお、歯科については歯科部会で選出します。

兵庫県保険医協会 西宮・芦屋支部役員選挙の告示

支部長 大森 公一

(細則) 協会役員等の選出規定の第3条の3および第9条の2により、西宮・芦屋支部役員選挙の告示を行います。

【役職と定数】 支部長 1名、副支部長 若干名、幹事 若干名

【任期】 2年

【改選日時】 7月23日(土) 午後2時 於：西宮芦屋支部第31回総会/西宮市勤労会館

【立候補日時締切】 7月16日(土) 正午

【立候補届出の方法】

立候補希望者・推薦希望者(医科)は、協会事務局までお申し出ください。用紙をお届けします。「立候補届」「推薦届」に必要事項を記入の上、事務局へ持参または郵送ください。