

兵庫県保険医協会 但馬支部ニュース

No.147

2015年7月5日発行

発行 兵庫県保険医協会但馬支部
連絡先 〒668-0373 豊岡市但東町久畑1 2 6
高橋診療所 TEL/0796-55-0036 FAX/0796-55-0008

ケースで学ぶ患者さん対応

～患者対応の基本とクレーム処理について学ぶ～



（写真上）講師の水原先生が分かり易く解説

（写真右）ロールプレイも交えて実践的に学ぶ

但馬支部は5月23日、豊岡市日高地区公民館でシリーズ企画「職員接遇研修会」を開催。今年は大手前短期大学教授：水原道子先生が、「ケースで学ぶ患者さん対応」と題して講演、6医療機関から12人が参加した。

冒頭に古澤倫代支部幹事が「医療機関にとって、最初に接する受付や電話の対応がその医療機関のイメージを決めると言っても過言ではない。ちょっとした誤解で、裁判にまでなってしまうクレームになるなど、重大化するケースもある。この研修が日々の業務を見直すきっかけになればと思う」とあいさつ。

講師の水原先生は、窓口・電話対応、患者さんへの接し方など基本的な接遇や、患者心理をふまえた接遇のポイントなどを実技も交えてわかりやすく解説した。参加者から寄せられた感想を2面に紹介する。

（2面につづく）

（1面からつづく）

参加者アンケートより

○今回、初めて参加させてもらいました。とても勉強になりました。普段、自分では気づかない部分もたくさんあったので、良いお話がたくさん聞けて良かったです（医療事務）

○細かいことまでたくさん教えて頂き勉強になりました。特に言葉遣いについて、とても参考になりました（医療事務）

○「ハッ！」と気がつくこと、良かったと「ホッ！」とすることがありました。有難うございました。楽しかったです（医療事務）

○接遇セミナーに初めて参加しました。具体的にこうすると笑顔に見えるなど、実践的な中身で非常に良かったです。おかしい、と思っていることがあっても、直し方、何が正しいか、気付かなかったことなどが学ぶことが出来て良かったです（医療事務）

○今回も水原先生の世界に引き込まれてしまいました。研修に参加させて頂くと毎日の業務にエッセンスが入り、明るく、笑顔で過ごせそうです（医療事務）

○楽しい時間であつという間でした。自分が普段から使っている言葉遣いを見直して、明日からの業務に活かしたいと思います（医療事務）

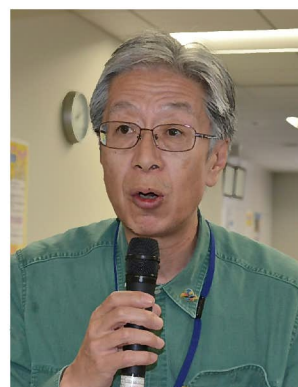
○笑顔で帰ることができます。心が温まる一日でした。挨拶は大切で、気をつけているつもりでも忘れてしまうことがあるので、「心のこもった挨拶」に心掛けたいです。また、下を向いて挨拶することがある自分に気付きました。反省の場にもなりました。水原先生の研修会は何度参加しても、学びがあります。また参加したいです。有難うございました（看護師）

第87回評議員会 但馬支部からの発言

公立豊岡病院で2回目の 勤務医ライフプランセミナーを開催

5月17日開催の第87回協会評議員会において、副支部長で協会評議員の下山均先生が「公立豊岡病院で2回目の勤務医ライフプランセミナーを開催」について発言した。以下はその要旨。

但馬支部では昨年、公立豊岡病院の準会員である那須先生の協力を得て、豊岡病院の若手の先生を対象に「勤務医ライフプランセミナー」を開催した。今年は逆に、豊岡病院からの依頼で、同セミナーを実施した。今後、医師宿舎の奥様方を集めて、「ライフプランセミナー」を実施する予定だ。他の支部でも病診連携の一環として、また勤務医対策として、ぜひ実施してほしい。



下山先生が報告

最後に、武村副会長の会務報告について、「集团的自衛権」という表現があったが、自衛権とは独立国が固有で持っている権利であり、いくつかの国が集まった集団に自衛権などない。例えば「集团的高血圧症」などというようなものだ。「集团的自衛権」とは、純粹に「軍事同盟」と呼ぶべきものだ。政府の方針に賛成か反対かはさておき、正確に表現すべきだと思う。

[執行部発言・武村義人副理事長]

勤務医対策は、下山評議員からご紹介があったように、「ライフプランセミナー」などの企画が進んでいる。将来的な保障のことを勤務医はなかなか考えられないので、役に立つ企画だ。

「集团的自衛権」は、大国の侵略を正当化するために作られ、日本政府は内閣法制局も含め、「集团的自衛権はあるが行使できない」としてきた言葉だ。

兵庫県保険医協会但馬支部 評議員・予備評議員（医科）・支部役員選挙の公示

兵庫県保険医協会 理事長 西山 裕康
但馬支部長 新田 誠

協会規約第12条の二及び（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）選挙の公示を行います。

（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、但馬支部役員選挙の公示を行います。

【役職と定数】

評議員 2名 予備評議員 1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。」

支部長 1名 支部長代行 1名 副支部長 若干名
幹事 若干名

【任期】 2年

【改選日時】 7月12日（日）13時 但馬支部第29回総会／養父公民館1階

【立候補締切日時】 7月10日（金）正午

【立候補届出の方法】

立候補希望者・推薦希望者は、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、評議員の歯科については、歯科部会で選出します。

お知らせ

■兵庫県保険医協会のホームページは、

<http://www.hhk.jp/>

■会員専用のメーリングリストを開設しております

登録いただける方は下記までお知らせください

e-mail:hyogo-hok@doc-net.or.jp TEL:078-393-1801

