

せったん

北摂・丹波支部ニュース

第176号 2018年7月15日

● 発 兵庫県保険医協会北摂・丹波支部
〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31
● 行 神戸フコク生命海岸通ビル5階
TEL078-393-1801 FAX 078-393-1802



魅力的な求人法の書き方など、具体的にアドバイスする嶺山先生



会員懇談会「スタッフ採用・定着のポイント」

スタッフのやる気引き出す環境づくりこそ重要

北摂・丹波支部は、6月23日に三田市・キッピーモールで会員懇談会を開催し、会員、スタッフら8人が参加した。特定社会保険労務士で産業カウンセラーの嶺山洋子先生が「スタッフ採用・定着のポイント」をテーマに講演した。

嶺山先生は、共に働く良い人材を採用するためには、まず来てもらえる魅力ある求人票が必要不可欠と強調。求人票の書き方のポイントとして、仕事の内容だけでなく、どのような働き方なのか、どのような能力が活かせるのかなど、働いているイメージが容易になるよう記載し、求職者に興味を持たせる工夫を具体的に紹介した。

採用面接においても、採用予定者の業務や労働条件をはっきりと伝えることが労使間トラブルを防ぎ、

特に給与や待遇は求職者が重視している点であり、分りにくい給与表記はやめ、給与基準や昇給規定の作成・見直しをぜひ行うべきだとした。そして、雇用者側は、採用目的を明確化して、必要な人材像を絞り込む必要があるとし、共に働くこととなる職員と一緒に面接を行うことが、職員間のトラブルを防ぐとアドバイスした。

職員が定着するポイントとして、経営者は職員に対し感情的な態度をとらず、働きぶりに理解を示すこと、職場に家庭事情への理解があること、職員同士の仲間意識などの「居心地の良さ」や、長い間勤務するほど退職金が積み上がるなどの「待遇の良さ」であることを紹介。

さらに、職員のやる気を引き出すことは医院の活性化につながるとして、経営

兵庫県保険医協会北摂・丹波支部 第30回支部総会のご案内

記念講演

決算書から見直す医院経営

日時 7月21日(土)

総会議事 17時30分～、記念講演 18時～20時

場所 三田市・キッピーモール6階「講座室」

(三田市駅前町2番1号 TEL079-559-5154 終了後懇親会「きらく亭」(20時～))

講師 協会税務講師団 松田 正廣 税理士

参加費 無料(懇親会無料)

先生方におかれましては日々ご清栄のこととお喜び申し上げます。標記の通り、北摂・丹波支部第30回支部総会を開催します。2017年度の支部活動を振り返り、新年度の活動方針などについてご意見をいただきたいと存じます。

記念講演は「決算書から見直す医院経営」をテーマに行います。協会税務講師団として経験豊かな松田正廣税理士に、決算書はそもそも何を表しているのかということから、医院経営をつかむための決算書の見方、チェックすべきポイント、「資産が多ければ本当に安心なの?」といった素朴な疑問などまで、ていねいに解説いただきます。

会計・帳簿の知識を得ておくことが安定した医院経営につながります。先生方だけでなく、スタッフのご参加もお待ち申し上げます。

なお、終了後に講師を交えた懇親会を「きらく亭」で予定しております。あわせてぜひご参加ください。

お問合わせは協会事務局 / TEL078-393-1807・9 担当・三田、石本まで
出欠は返信 FAX(078-393-1820)にて

北摂・丹波支部 第30回総会(7/21・土) 参加申込並びに委任状

総会議事 ご出席 ご欠席 (議事を議長に委任する)
記念講演 ご出席 () ご欠席
懇親会 ご出席 ご欠席
地区 () 医療機関名 ()
ご芳名 () 会場の地図 (要・不要)

☆北摂・丹波支部ニュースへの

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。



TEL 078-393-1807 / FAX 078-393-1820

e-mail sanda-a@doc-net.or.jp 担当; 三田まで

者ほどのような医院にしたかなどビジョンを示し、職員全員と積極的に情報共有するとともに、職員同士で目標を立てさせたり、職員同士で評価しあったりするするなど、職員に成長の実感を持たせる仕組みを作ることが、優秀な職員を育てることにつながると強調した。

接遇研修会

患者さんとのコミュニケーション 実践交え学ぶ

丹波市・三田市で開催



口元を隠しながら笑顔を作り、目が笑っているかお互い確認するなど、実践を中心に学習(丹波会場)

《丹波会場 感想文》

学んだことを活かして 患者さんの不安和らげる

今回の研修で普段何気なく行なっている患者対応の一つひとつを、松田先生の具体的なお言葉で見つめ直すことができました。良い機会を与えていただき、ありがとうございます。

松田先生は講演だけでなく、実践練習を通して体でコミュニケーションを覚えるということも行いました。笑顔・明るい声・ていねいな言葉づかい、というのは言葉で聞いて理解しているつもりでも、いざ表現に移そうとするとなかなか上手いかず、その難しさを感じました。

特に勉強になったのは、私が日々難しく感じていた「話が長い患者とのやりとりと、その切り方」です。表情や声色を使ったできる限りの表現を用いて傾聴し、相手に満足してもらった上で「〇〇さん」と名前を呼ぶことで、ペースを変えらるという「チェンジオブペース」の実践練習も行えたので、以降意識して取り組みたいです。

医療機関には不安な思いを抱いて来院される患者さん

んも多いので、思いを汲み取り、その場に応じた「自分ができる最大の表現」

《三田会場 感想文》

チェンジオブペース 実践したい

今は特に患者さんのコミュニケーションで困っているわけはありません

が、若い時は自分よりかなり年長の患者さんが多かったこともあり、どのような話したらよいのか分からなくて長い間沈黙することもありました。顔も口角を上げるどころではなく、引きつっていたことでしょうか。もっと若い時にこのような話を聞きたかったです。

しかし、初対面の方とか、はじめのうちは大丈夫だろうけれど、何度も話しているうちに化けの皮ははがれるだろうし、場合によっては懨懨無礼のように思われるかもしれません。

質問されたときに「はい、です」と間髪いれずに答えるよりもうんと絞り出すように答えるほうが自然だったり、率直な態度

をし、患者さんの不安を和らげることが、スタッフである自分の役割だとわきまえて、日々の業務に取り組んでいかなければいけないと思えました。

【丹波市・水野歯科医院
スタッフ 高松ゆらら】

と思ってもらえたりする時も多いと思います。

医師にとって一番難しい接遇は診断結果が患者にとつてとても残酷なものだったり、治療して経過が思わしくない時の説明ではないかと思えます。しかし、そのようなときに今回教えたことも使えらるか少し疑問に思いました。

話が長い患者さんに対して、チェンジオブペースで「じゃ、〇〇さん、次回は」と未来の話をするのは一度やってみようと思います。タイミングは難しいと思いますが、この度の接遇研修会は、患者さんに対して、また、その他の方に対する私の改善すべき点にも気づかせてもらえ、有意義でした。

【篠山市・東雲診療所
松村 浩司】

★参加者からの声★

・日常の業務はできているつもりでも、いざやってみると言葉が出なかつたりしました。笑顔と表情、声のトーンに気をつけていつでも声をかけられる体質づくりに励みたいと思います。(医療事務)

・普段患者様やご家族と接する機会が多いですが、なかなか顔や声の表情に心を配れていなかったと自分を振り返ることができました。話す内容に気を取られ過ぎていたと思います。今回、実際にワークを行い、顔・声の表情が相手の印象を大きく変えるということに気が付きました。日々意識していきたいと思います。そして自分の心や相手に伝わるよう取り組みたいです。(精神保健福祉士)

・今回参加して笑顔がちゃんとできているか、またふとした時に真顔が怖い顔になっていないかを改めて確認しようと思えました。頭で分かっている行動に移せていないのではないかとハッとしました。ていねいな言葉かけにも注意していきたいです。(歯科衛生士)