

兵庫 庫 県  
保 險 医 協 会

高 加  
砂 古 川

# 支部ニュース

No. 224

2013年8月5日

発行

兵庫県保険医協会 加古川・高砂支部

(連絡先) 神戸市中央区海岸通一丁目三三

神戸フコク生命海岸通ビル五階  
電話〇七八(三九三)一八〇一

## 笑顔で、明るく、ひと言多く！

### 職員接遇研修会「接遇の基本とクレーム対応」を開催

加古川・高砂支部は7月13日、「信頼されること」であるとし、

加古川商工会議所で医療安全対策研修を兼ねた職員接遇研修会を開催し、大手前短期大学教授の水原道子先生が「接遇の基本とクレーム対応」〜笑顔・やさしさ・ひと言多く〜と題して講演、医師、看護師、歯科衛生士、医療事務職員ら20医療機関、36人が参加した。水原先生は、気持ちのよいあいさつの仕方、シチュエーションに応じた言葉の掛け方や電話対応、コミュニケーションをよくするための接し方など、ロールプレイも交えながらわかりやすく解説。接遇の目的は、「好かれること」「信頼されること」であるとし、「人をかえる」「場所をかえる」「時間をかえる」の3原則が効果的であると、「問題が発生した時は一人で抱え込まずに、集団的に対応することが必要」とアドバイスした。また、予約診療で時間が遅れている時には、予めどの程度遅れるのか、なぜ遅れているのかなど状況を具体的に説明することによりクレームになる前に対応する



ロールプレイも交え楽しく学んだ

#### ✽接遇研修会に寄せられた感想など✽

- 時間があっという間でした。(医師)
- わかりやすくテンポがよくて、楽しい講義でした。具体的な対応を教えていただけて大変勉強になりました。(臨床検査技師)
- 接遇についてはわかっていたつもりだったけど、今日基本から学べてもう一度見直してみようという気持ちになりました。(歯科衛生士)
- すばらしい笑顔でお話して下さったので、とてもわかりやすく聞かせて頂きました。実際に席の後ろの人と話をしたのもよかったです。(歯科助手)
- 楽しく研修を受けることができました。当院では接遇を取り入れています、マニュアル化しすぎて、みんな大変に思っています。この度の研修を受けて楽しく接遇がやっていけると思う様になりました。(診療放射線技師)
- 具体例な話でとてもわかりやすかったです。(看護師)
- クレーム対応についてケーススタディを交えて説明いただいたのはわかりやすかったです。(受付)
- もっと色々な状況のクレーム対応について聞きたい。(歯科衛生士)
- 分かりやすい講義だった。普段の業務では忘れがちな患者様の立場にたって考えるという大事なことを再確認できました。ひと言多くつけ加えるということの重要性がよくわかった。(クラーク)

兵庫県のこども医療費助成制度は、これまで入院医療のみ中学3年生まで、通院医療は小学6年生までが対象でしたが、今年の7月1日より入院・通院とも中学3年生まで対象が拡大されました。これに伴い各市町の制度も変更となっています。なお、医療費の助成を受けるためには、「受給者証」が必要となります。加印2市2町の助成内容は下記のとおりです。



### 乳幼児等医療費助成制度

	外 来			入 院		
	対 象	負担金	所得制限	対 象	負担金	所得制限
加古川市	0歳～小学3年生	無 料	なし	0歳～小学3年生	無 料(食事代除く)	なし
高砂市	0歳～小学3年生	無 料	市民税所得割額の合計が23.5万円未満(0歳児は所得制限なし)	0歳～小学3年生	無 料(食事代除く)	※外来と同じ
稲美町	0歳～小学校就学前	無 料	なし	0歳～小学校就学前	無 料(食事代除く)	なし
	小学1年生～中学3年生	1医療機関等ごとに1回800円(低所得者は600円)月2回	※低所得者は、保護者及び扶養義務者いずれもが、市町村民税非課税で、年金収入とその他の所得の合計が80万円以下の場合	小学1年生～中学3年生	1割負担(医療機関ごとに月3,200円(低所得は1,600円))【注1】(食事代除く) ※4カ月目以降は無料	
播磨町	0歳～小学3年生	無 料	なし	0歳～小学3年生	無 料(食事代除く)	なし

【注1】 稲美町の入院負担金は、すこやか医療費助成制度により無料となる(食事代除く・償還払い)

### こども医療費助成制度

	外 来			入 院		
	対 象	負担金	所得制限	対 象	負担金	所得制限
加古川市	小学4年生～中学3年生	2割負担	市町村民税所得割税額(住宅借入金等特別税額控除及び寄附金税額控除適用前)から、以下の額を控除した額が23.5万円未満 ○16歳未満の扶養親族1人19,800円 ○16歳以上19歳未満の扶養親族1人7,200円	小学4年生～中学3年生	無 料(食事代除く)	※外来と同じ
高砂市	小学4年生～中学3年生	2割負担	市民税所得割額の合計が23.5万円未満	小学4年生～中学3年生	無 料(食事代除く)	※外来と同じ
播磨町	小学4年生～中学3年生	2割負担	市町村民税所得割税額(住宅借入金等特別税額控除、寄付金税額控除前の額)合計が23.5万円未満	小学4年生～中学3年生	1割負担(食事代除く) ※4カ月目以降は無料	なし