

兵庫 庫医 県協 保 險 協 会

高 加 砂 古 川

支部ニュース

No. 231

2014年10月25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

マナーはホスピタリティを形にしたもの

接遇研修会「ケーススタディで学ぶ患者さんとの接遇」を開催

加古川・高砂支部は9月13日、加古川商工会議所で医療安全対策研修を兼ねた接遇研修会を開催。マネジメントコンサルタントの松田幸子先生を講師に、「ケーススタ

ディで学ぶ患者さんとの接遇」と題して講演。医師、歯科医師、看護師、歯科衛生士、医事スタッフら28人が参加した。松田先生は、患者対応の基本として、「マナーはホスピタリティを形に

したものである」とし、話の伝え方や表現方法によつて伝わり方や感じ方が変わるため、情報伝達の重要性について強調した。

また、受付や電話対応など感じの良い話かたをするには、「恐れ入りですが」「お手数ですが」などクッション用語を活用するなどロールプレイも交えながら分かり易く講演を行った。参加者の感想を紹介する



ロールプレイも交えながら分かりやすく講演

接遇研修会 参加者の声

○「実際にうごいてみる」とかがあり、わかりやすく、楽しく、聞かせていただきました。情報伝達が本当にむずかしいことを実感しました。ありがとうございました。医院にかえてまた他の職員にも伝えます。(受付)

○これからの仕事に役にたちそうです。講義も楽しくわかりやすくとてもよかったです。またお願いいたします。ありがとうございました。(受付)

○初心を忘れない様、日々頑張りたいと思います。(看護師)

○話の伝え方や表現方法、その使い方によって、伝わり方や感じ方が変わることはほんとに実感します。2週間意識して使ってみて、気持ち良い患者様対応ができる様になりたいです。笑顔!! (歯科助手・受付)

○目からウロコのお話もあり大変楽しかった。(受付・医療事務)

○とても勉強になりました。(歯科助手)

○受付、電話での対応について、とてもためになる話をたくさん聞かせていただきありがとうございました。(受付)

加古川・高砂支部 第33回支部総会のご案内

本年度の支部総会を下記のとおり開催いたします。

「超高齢社会における携帯型超音波診断装置(ポケットエコー)装置の活用法」と題して、記念講演を行います。講演では、実際に超音波装置のデモも行う予定です。先生はもちろんスタッフの方もお誘いあわせの上ご参加ください。参加無料です。

日 程 11月22日(土) 午後3時30分～

場 所 加古川プラザホテル

加古川市加古川町溝之口 527-5 TEL:079-424-3355(代)

◆総会議事 午後3時30分～3時50分

◆記念講演 午後4時～5時30分

『超高齢社会における携帯型超音波診断装置(ポケットエコー)の活用法』

講 師 弘前大学 総合診療部 小林 只先生

共 催 コニカミノルタヘルスケア

◆懇親会 午後5時40分～6時40分

◇総会議事 (午後3時30分～3時50分)

出席 欠席 (議事の一切を議長に委任します)

◇記念講演 (午後4時～5時30分)

出席 出席人数 () 人 欠席

◇懇親会 (午後5時40分～6時40分)

出席 出席人数 () 人 欠席

[加古川市・高砂市・加古郡] 医療機関名 []

お名前 [] 電話 [- -]

保険医協会の3大共済制度をお奨めします!

医師・歯科医師の老後設計に最適

(拠出型企業年金保険)

保険医年金

- 月 払: 1口1万円～ (通算30口まで)
- 一時払: 1口50万円～ (毎回40口まで)

!

(毎回2000万円まで)

万一のためのコストは安さが魅力です

(団体定期生命保険)

グループ保険

医師賠償責任保険

病気やケガの休業に備えて、高い保険料を払っていませんか?

休業保障制度

!

(保険料はご加入者各自の銀行口座から引き落としできます)

所得補償保険

兵庫県保険医協会共済部 (☎ 078-393-1805)

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。

電話 078-393-1803 FAX 078-393-1802

e-mail togo@doc-net.or.jp 担当: 都甲・松村

