

兵庫県
保険医協会

加古川
高砂

支部ニュース

No. 238

2016年8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三十一

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

職員接遇研修会「接遇の基本とクレーム対応」を開催

明るい笑顔で心を込めて



参加者同士でのロールプレイも交えた活発な研修会となった

参加した多木大輔先生の感想を紹介する。

今回の研修会には遠く佐用町からも参加された方もあり、患者の接遇とクレーム対応について関心の強さを感じられました。講師の大手前短期大学教授・水原道子先生は看護師免許も持たれていて、医療現場もよく経験なさっています。

最初の一声は、「目尻を下げなさい」からでした。患者に優しさと安心を伝える居心地の良い状況作りに笑顔が不可欠であり、声をかけやすくまた聞きやすい雰囲気作りに努めること。言葉使いについては相手の理解や性格に合わせることで、「お手数ですが〜でしょうか」とか「お差し支えなければ〜でしょうか」とクッション言葉を使うことで、相手を思う心の表現が可能となります。

相手が直接見えない電話での対応も注意を要します。分からないことは言わないこと。予約電話では「ご予約ありがとうございます」



「笑顔は優しさと安心を伝える」と水原教授

とうございます。ご希望の日にちはございますでしょうか」と最後は「い」で終わらないように。きつく感じる。クレームが発生したときは当事者と別のスタッフとが複数で、場所・時間を変えて対応すること。待ち時間が長くなったときのクレームは事情を説明し、最後に「よろしいでしょうか」と付け加える。同じ診療内容なのに支払が違うと言われたら、違いをポイントだけで説明する。説明が伝わりにくい患者へは家族にお手紙を書く。

講演会が2時間集中して聞けるよう、隣席同士で接遇の模擬演習を行い気分転換するなど、会場への心遣いも忘れない、心のこもった講習会でした。

【高砂市 多木 大輔】

加古川・高砂支部は7月23日、接遇研修会を開催。「接遇の基本とクレーム対応〜心と笑顔のせて〜」をテーマに、大手前短期大学教授の水原道子氏が講演し、会員・スタッフら43人が参加した。水原先生は、患者にやさしさと安心を伝える居心地の良い状況を作るための笑顔や挨拶の基本、心配りについて、参加者同士でのロールプレイも交えながらわかりやすく解説。また、医院の雰囲気良くし、クレームを防ぐために、職場における日常のコミュニケーションが大切であるとした。

院長先生はもちろん、スタッフさん、ケアマネさんなど是非ご参加ください!

加古川・高砂支部研究会ご案内

患者さんの経済的負担軽減のために!

知っておきたい 医療・福祉の役立つ制度

日 時 **9月10日(土)** 午後**2時~4時**

会 場 **加古川商工会議所 4階 大会議室**
加古川市加古川町溝之口800 (加古川プラザホテル隣接)

講 師 **神戸女子大学 講師 阿江 善春 先生**

参加費 **無 料**

医療機関にはさまざまな生活環境の患者さんが受診されますが、長引く不況や不安定雇用の増加などによって、医療費の支払いが困難なために受診回数を減らさざるを得ない場合や、そもそも必要な医療・介護サービスの受け方を知らない患者さんも少なくないと思われます。

そのような患者さんに、申請すれば、医療費や介護サービス利用料の負担が軽減されたり、手当が受けられたりする制度について、的確にアドバイスが出来ることは、患者さんの生命と健康を守るために重要であることはもちろん、医療機関に対する信頼にもつながります。

また、2025年に向けて地域包括ケアシステムの構築が推進されるなかで、医療・福祉制度の仕組みについての知識は、地域の医療・介護を担う様々な職種の方々が必要とされています。

今回は、医療・福祉制度の充実に尽力されている阿江先生に、医療機関で知っておきたい医療・福祉制度のポイントについてお話しいただきます。院長先生はもちろんスタッフの方々もぜひご参加下さい。

*お問い合わせは、事務局：横山、沖野まで 電話/078-393-1817

切り取らずにこのままFAXして下さい

加古川・高砂支部 支部研究会 FAX 参加申込書 **FAX078-393-1802**

市町名 [] 医療機関名 []

TEL [- -] FAX [- -]

ご担当者様 [] 参加人数 [] 名

☆加古川・高砂支部ニュース

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 078-393-1817 / FAX 078-393-1802

e-mail junki@doc-net.or.jp 担当：横山まで

健康情報テレフォンサービス

0120-979-451...通話料無料

【8月のテーマ】

月・・・女性の外陰部のかゆみと治療

火・・・風邪と漢方薬

水・・・シュエグレン症候群～涙や唾液が出ない病気

木・・・突発性難聴

金土日・脊柱管狭窄症

テレホンサービスは、インターネットでもご覧いただけます。過去の放送分もキーワード検索できます。

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

【9月のテーマ】

月・・・更年期症状が出たら

火・・・アベノミクスと社会保障

水・・・顔面神経麻痺

木・・・帯状疱疹後神経痛

金土日・白髪染めは体に大丈夫か

