

兵庫 庫 県
保 險 医 協 会

加古川
高砂

支部ニュース

No. 251

2018年7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

「**接遇研修会・患者接遇の基本と病医院での接遇力UPとクレーム対応**」**会員・職員ら49人が参加**

感想文

全職員で目標掲げさっそく実践!

笑顔あふれる医院に変化を実感

5月19日に、大手前大学の水原道子先生を講師に迎えて開催した接遇研修会「患者接遇の基本と病医院での接遇力UPとクレーム対応」(前号既報)の参加者からの感想文を紹介する。

今回の「職員接遇研修会」を受講させていただき、クリニックの職員の気配りや目配りといった、少しの心がけ次第で患者様に医療以外での安らぎを提供することができ、信頼関係が築けるということを学べ、接遇の大切さを改めて認識することができました。そして、医師だけではなく私たち事務職員や看護師の対応ひとつで、クリニックの顔になれるという意識を持って、これからの日々の業務に取り組んでいこうと強く思いました。

この研修会后、早速当クリニックではカンファレンスを実施し、水原先生から教わった、患者様が望むことでの1位である「待ち時間を減らすこと」を全職員で目標に掲げ取り組むことになりました。具体策として、あいさつだけでなく、一言を付け加えること、待ち時間をこまめに伝える、といった少しの心がけにより、患者様との会話を増やし、同じ待ち時間でも長く感じさせないような接遇を行っていきま

す。カンファレンス後、まだ少ししか日が経っていないですが、この目標を掲げてからは、職員、患者様ともに笑顔が増えてきたように感じるので、今後も継続していきたいと思えます。今回の研修会は、私にとってもクリ



職員のやる気を引き出す解説が好評 (右:講師の水原道子先生)



他院の職員とロールプレイを交えながら患者接遇を学ぶ参加者

☆支部幹事会だよ☆



6月幹事会は休会

<組織現勢報告>

(6月):加古川市・加古郡: 医科 188人 / 歯科 105人
高砂市: 医科 53人 / 歯科 34人

<次回日程> 幹事会には、会員の先生はどなたでもご参加いただけます!!

7月5日(木) 19時~ 於 加古川商工会議所 会議室

お問い合わせは、TEL 078-393-1805 FAX 078-393-1802 担当:沖野まで

(加古郡 かわぐち腎泌尿器科・内科クリニック 事務 犬伏啓祐)



兵庫県保険医協会 加古川・高砂支部 臨床研究会 ご案内

各科で学ぶ アレルギーで困った症状の診療と診断のコツ

日時 7月14日(土) 午後3時30分～5時
会場 東播磨生活創造センターかこむ 1階 講座研修室
 (加古川市加古川町寺家町天神木97-1 加古川7 5 1 1 南側100m)
 ※加古川総合庁舎の駐車場は3時間を超えるご利用ができません

講師 足立 厚子 先生 兵庫県立加古川医療センター
 地域医療連携部長 兼 診療部皮膚科部長 兼 神戸大学皮膚科臨床教授

定員 90名 ※参加費無料 定員になり次第締め切り
 ※医療職・スタッフの方々のご参加もお待ちしております
 お問い合わせは、兵庫県保険医協会 電話 078-393-1805 沖野まで

アレルギー性皮膚炎症を診た場合、膨疹なのか湿疹なのかを見極める必要がある。膨疹ならば蕁麻疹として、治療には抗アレルギー剤の内服からスタートする。原因究明は、皮膚テストでは、プリックテストなどの即時型判定、血液検査では特異的IgEと即時型アレルギーを検査する。一方、丘疹成分のある病変では湿疹・皮膚炎：接触皮膚炎(かぶれ)として、ステロイド外用剤など外用療法をしっかりと行くと同時に、皮膚テストではパッチテストを2日間添付し、1週間までの判定など遅延型アレルギーの検査を行う。アトピー性皮膚炎では、しっかりとした外用療法の指導が基本である。生活の中に増悪因子が隠れていることが多いので、問診や食事生活指導が重要である。【足立 記】

加古川・高砂支部 臨床研究会 (7月14日) 参加申込書 FAX: 078-393-1802

参加者氏名	職種	参加者氏名	職種

地区 () 医療機関名・施設名 ()
 会員氏名 () 電話番号 ()

＜足立厚子先生へのご質問がありましたらご記入ください＞

健康情報テレホンサービス 0120-979-451...通話料無料



【2018年7月のテーマ】

- 月・・・ 60歳を過ぎてからの女性器出血
 - 火・・・ よく嘔むことと認知症予防
 - 水・・・ 女性に多い膠原病
 - 木・・・ 水泳と耳鼻科の病気
 - 金土日・ 薬物乱用・薬物依存症
- ※7月16日(月)は、金土日のテーマを放送します。
 ※都合により、テーマの一部を変更する場合があります。
 祝日は前日のテーマを放送します。
- 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。
 URL <http://www.hhk.jp/>

☆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 078-393-1805 / FAX 078-393-1802
 e-mail miki-o@doc-net.or.jp 担当：沖野まで

兵庫県保険医協会 市民公開企画

憲法9条は世界遺産

“保守本流”古賀誠さんが語る不戦と平和の誓い



日時 7月22日(日) 14時～16時 会場 兵庫県農業会館 11階大ホール
 講師 元自由民主党幹事長 古賀 誠氏 参加費 500円

太平洋戦争で実父がフィリピン・レイテ島で戦死し、焼け野原から苦学して政治家を目指された古賀誠さんは、自民党の宏池会会長、日本遺族会会長をながらく務められ、戦争を知る世代として現在の日本の動きには強い危機感を持たれ発言をされています。

「戦争を引き起こした最大の原因は『政治の貧困』、『平和主義』『主権在民』『基本的人権の尊重』という崇高な精神は尊重しなければならない」と訴えている古賀さんに、平和憲法への思いをご講演いただきます。

お申し込み・お問い合わせは、TEL: 078-393-1807まで