兵庫県保険医協会　第27回日常診療経験交流会プレ企画・薬科部共催

放射能を背負って

世界史的災害の現場で考えたこと

日　時　**8月4日(土) 16時～19時**　　＜参加費　無 料＞

会　場　**兵庫県農業会館11階大ホール**（JR・阪神「元町駅」南へ徒歩7分）

講　師　**桜井 勝延** 氏（前福島県南相馬市長）

講師紹介　生田チサト氏（南相馬市・大町病院看護師）

報　告「外国人の見た巨大災害」

ロビン ロイド 氏（米国・民族音楽家）／ **アブドゥルラッハマン ギュルベヤズ** 氏（ドイツ・サラハディン大学言語学部教授）／**ディヌーシャ ランブクピティヤ** 氏（スリランカ・久留米大学外国語教育研究所講師）／**バイマー ヤンジン** 氏（チベット・声楽家）／ **ニコラ エスピナス** 氏（フランス・フォトグラファー）

司 会　**広川恵一**先生（広川内科クリニック）、**滝本桂子**先生（薬局リベルファーマシー）

［さくらい かつのぶ］ 1956年1月生まれ。1978年3月岩手大学農学部卒業。1978年4月農業に従事(稲作と酪農)。2003年3月旧原町市議会議員。2006年1月南相馬市議会議員。2010年1月～2018年1月南相馬市長

2011年3月11日に発生した東日本大震災は巨大地震と津波に加え、東京電力福島第一原発の事故を併発した過去に例のない複合災害となりました。世界史上初めての巨大災害に当時南相馬市長だった桜井さんは、YouTubeなども活用し被災地のありのままの現状や実情、窮状を国内だけでなく世界に向けて発信され、米国雑誌「タイム」から、2011年版「世界で最も影響力のある100人」に選ばれています。

桜井さんは南相馬市長として、日本ではじめての「脱原発都市宣言」を行い、原発建設の見返りに政府から交付される「原発施設等周辺地域交付金」の受け取りを辞退する等、原発に依存しないまちづくりを目指し、脱原発をめざす首長会議の世話人も務められました。

また、震災と原発事故で基本的人権・生存権が脅かされる中、日本国憲法の冊子を市内全世帯と市外へ避難している市民に配布し、「憲法が保障する健康で文化的な生活がかなえられない市民がいる。私たちの生活再建と安心して暮らせる環境を取り戻すため、憲法とは何かを考えていただきたい」と訴えられました。

発災直後より住民のいのちと暮らし、そして誇りを守り、生活再建をはかることに全力をあげて奔走されてきた桜井さんに、お話いただきます。

お問い合わせは、TEL ０７８－３９３－１８４０　協会事務局　山下・楠(ｸｽﾉｷ)まで

【お申し込みFAX 078-393-1820】

8/4「放射能を背負って～世界史的災害の現場で考えたこと」 に(＿＿＿)人参加します

地　区（　　　　　　）　医療機関等（　　　　　　　　　　　　）

代表者（　　　　　　　　）　TEL（　　　－　　　－　　　）

※19:30より同会場で＜みなとこうべ海上花火大会＞観賞会もあります。お時間があればご参加下さい。

※参加された薬剤師の先生に「日本薬剤師研修センター・研修受講シール（1点）」をお渡しします。

2018年7月25日（毎月3回5・15・25日発行）兵庫保険医新聞（昭和43年6月12日第三種郵便物認可　年間購読料12,000円）号外

兵庫県保険医協会
尼崎支部ニュース
396号
2018年7月25日付

〒660-0055　尼崎市稲葉元町2－11－10　八木クリニック
兵庫県保険医協会尼崎支部　TEL06-6417-6600　FAX06-6417-6011

接遇研修会を開催
場に応じたコミュニケーションで ホスピタリティを形に

尼崎支部は7月14日、尼崎市中小企業センターにて、職員接遇研修会「患者さんとのコミュニケーション～実践編～」を開催した。講師にマネジメントコンサルタントの松田幸子先生をお招きし、医師や医療事務スタッフなど、14人が参加した。

豊かな表情と体の動きで、思いを形にすることをわかりやすく実践する松田先生

松田先生は冒頭に、「コミュニケーションとは形のないものを形にして伝えること」とし、例えば感情や思考、知覚といった形のないものを、態度や表情、声など形になるものを使って表現していると解説。医療従事者においては特に、ホスピタリティ、すなわち温かみやもてなしを表現して形にすることが大事とした。

その方法として、まずは参加者一同で笑顔の演習。口元を隠しながら目でも笑っているかどうかをチェックし、口角を上げるだけでなく、表情全体を使って温かみを形にする実践を行った。一方で、体調の優れない患者さんに対応する際など、笑顔が適さない状況も当然あり、そういった時は心配の感情を態度や声色、表情で形にし、その時にできる最大のコミュニケーションを行うことが重要だとした。

その他にも、挨拶やクッション言葉の演習も行い、参加者らからは「頭ではわかっているが実践できていなかったことを学べて良かった」といった感想が寄せられた。

♪接遇研修会感想文より♪

参加者一同で演習。口元を隠しながら、目でも笑っているかチェック

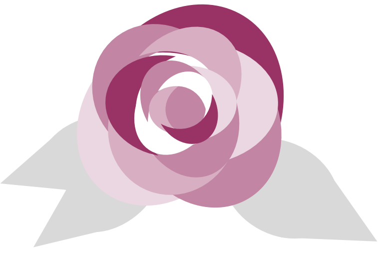
▶ 頭で分かっていることが必ずしも実践できているとは限らないと痛感。笑顔の作り方、声のトーン・返事のタイミング、日々の業務のなかで意識する時間を増やしたい。返事をする際、「はい」と言うことを忘れがちなので改めて好印象だと感じた。お年寄りが多いので、普段の自分の話すスピードよりゆっくり大きめの声で話し、視線を合わせる。「でも」「できません」など否定の言葉をなるべく使わない。（医療事務）

▶ 老齢で軽度認知障害から進んだ患者さんと話し合って理解・記憶判断してもらうことの困難さをつくづく感じる。大きな声でゆっくり、時には紙に書いて説明し、私達の忍耐と工夫が試される。若人と老人で時間感覚が異なっている。表情豊かに身体を使って接遇のポイントを教えていただきました。（医師）

▶ 意識しているつもりでもできていなかったり、いろんな気づきや明日にでも試せそうなことを学べてよかった。話の長い患者さんと、どう話に区切りをつけるのか悩んでいたが、チェンジオブペースを実践してみようと思った。（医療事務）

▶ わかっているようで実践はなかなかできていない。苦手な患者さんに一言つけ加えてみます。同席した方が話しやすく、会話が楽でした。いつも不機嫌な方がいて、その人が来るとピリピリするので、一言つけ加えてコミュニケーションが取れるよう工夫したい。（医療事務）

▶ 改めて対応の大切さ難しさを再認識させていただいた。待ち時間が長いので、落ち着いて待っていただけるよう言葉や表情でもっと努力していこうと思う。（医療事務）



第535回幹事会だより　7月13日（金）於：エルジーキッチン

◯尼崎支部の会員数

6月30日現在 医科371人、歯科164人

◯医療をめぐる情勢と運動対策

支部総会企画や、保険医療情勢などについて討議・意見交換した。

◯次回の幹事会

8月24日に開催。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。

支部会員の皆様へ

未入会のお知り合いの先生、ご子弟に入会をぜひおすすめください

保険医協会は県下で7,400人以上の医師・歯科医師が入会し、開業医が安心して診療に打ち込めるよう支え合う、開業医自身が作る団体です。医学の進歩と医療技術の向上、変化する医療制度への対応、怪我や病気など万が一の時の備えなど、開業医の診療、経営、生活を全面的にサポートします。勤務医の先生も県下で1,600人を超える先生方にご利用いただいております。

協会未入会のお知り合いの先生、ご子弟にぜひ、入会をおすすめください。

この度の大雨により被災された方へ お見舞い申し上げます。

この度の大雨の影響により被害を受けられました皆様に、謹んでお見舞いを申し上げます。日本各地で大雨による被害が報告されており、尼崎市内でも多数の被害の報告がございます。一日も早い復旧と、皆様のご健康を心よりお祈り申し上げます。

兵庫県保険医協会　尼崎支部幹事 一同