

兵庫県保険医協会 尼崎支部ニュース

453号

2025年7月25日付

〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31
神戸フコク生命海岸通ビル5階 兵庫県保険医協会 尼崎支部
TEL078-393-1801 FAX078-393-1802

職員接遇研修会

チームで取り組む「おもてなし」

尼崎支部は7月5日尼崎商工会議所で職員接遇研修会を開催した。「医療機関のおもてなし～チームワークで好かれる医療機関に～」をテーマに、永野整形外科クリニックヘルプデスク・(株)クリニックイノベーションサポート代表の永野光氏が講演し、会員医療機関の看護師、事務職員ら12人が参加した。参加者の感想を紹介する。

感想文

協力し合う大切さを学んだ

今回、「医療機関のおもてなし」研修に参加して病院での接遇は職員のコミュニケーションとチームワークが重要と改めて認識しました。

当院は接遇委員会が中心となり、言葉遣いや態度などの院内研修を行っていますがあまり効果が見えてきませんでした。研修では個人の気質や態度を振り返るような内容が多くチームで考え取り組む方法が出来ていなかったと今回の研修で感じました。

また、講演の中で、「患者さんや家族は、いきなりキレて怒ったりしない」といったフレーズや「グループワーク」が印象に残りました。私たちは、ついクレーム内容に目を向けがちですが患者さんは小さな不安や不



永野光氏が接遇のポイントをわかりやすく解説(左)
綿谷支部長が参加者を激励し、署名協力も訴えた(右)



12人が参加し熱心に学習した

信感を繰り返し最後にクレームとなることが多いと感じます。クレームの初期段階で相談・意見・苦情を丁寧に聞く姿勢、職員間での情報の共有を円滑に行えるコミュニケーションが大切と学びました。

グループワークでは「レゴブロック」を使いサンプル模型と同じ物を組み立てる課題で、サンプル模型は見えない所に置いてあり、制限時間の中で1人ずつ順番に見て、憶え組み立てる作業でした。結局どのグループも出来上がりませんでした。この研修では ブロックを組み立てるのが目

的ではなく、グループ内で完成に向けた話し合いを進めていく経緯が重要でした。1人では難しく出来ないこともメンバーの発言やしぐさ表情をみて、話し合い、力を合わせれば形になるという事と協力しあう大切さを学びました。

今後、仕事や私生活でも「Think・CIVILITY「礼儀正しさ」こそ最強生存戦略である」を忘れず努力していきたいです。

最後に講師の先生には感謝申し上げます。優しい笑顔と声のトーンに癒されました。

【おおくま病院 看護部長 首藤正子】

参加者アンケートより

- ・普段感じていて、語源化できてきなかった事を気づくことができましたと思います。ブロックを通じてチームのあり方を学べたと思います。どう言葉にして伝えればいいのかわからなかった事も、動作をつくわえて接していこうと思いました。「目的は伝えること」にしまれば言動が見えてくると思いました。

【医局秘書】

- ・お話する時は患者さんの視線に合わせて、あまり大きな声で話さないように意識しています。患者さんのクレームには段階があることを知ることができました。ブロックを用いてのチーム力はなかなかやる機会もなかったので楽しく勉強できました。【看護師】

- ・クレームの多い患者さんの対応に直面するとかなりのストレスになるため、事前に代わってもらったりしています。内容がとてもわかりやすくクレームに対する考え方や対応の方法も勉強になりました。【看護師】

- ・日頃、患者さん対応はゆっくりしていけないに声かけする事を心がけています。すごく勉強になりました。一方的に話を聞くだけでなく参加型がとてもよかったです。【医療事務/受付】

- ・非言語というところでは、相手の解釈によってはそれが全てということが納得できました。【医療事務/受付】

- ・グループワークは楽しく、自分自身の振り返りになりました。【看護師】

- ・接遇を学ぶ理由のところが無礼な態度は無知からくることを知る、知らないから起こる。若いスタッフさんに対して生意気とか厚かましいと思っていた自分がいて(若い頃)感がさせられた。【看護師】



尼崎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:ishida-c@doc-net.or.jp 担当:石田まで

2025年度の集团的個別指導

医科は8月～9月、歯科は10月～11月に実施予定

協会が近畿厚生局に開示請求した資料により、今年度の指導実施予定や県下の平均点数等が明らかになった。

高点数医療機関を対象とした集团的個別指導は、神戸と姫路の2会場で、医科では診療所303件・病院28件を対象に8月～9月に、歯科では230件を対象に10月～11月に行われる。

集团的個別指導は、レセプト1件あたりの診療科別平均点数(表)の1.2倍(病院は1.1倍)を超え、かつ上位8%が対象とされている。ただし、①レセプト枚数が月30枚以下の医療機関や、②前年度および前々年度に集团的個別指導か個別指導を受けた医療機関は、対象から除外される。

現在、兵庫県における集团的個別指導は、「集団部分」と言われる講習形式の指導のみであり、面接形式の医療機関ごとの個別の指導はなく、自主返還などを求められることもない。集团的個別指導の対象となった翌年にも高点数に該当する場合には、さらにその翌年に個別指導の選定対象となるが、本年度は高点数による個別指導の実施は予定されていない。

近畿厚生局兵庫事務所(TEL:078-325-8925)は、各医療機関から自院の平均点数について照会があれば回答するとしている。

協会は、高点数のみを理由とする個別指導や集团的個別指導の廃止を求めており、引き続き厚労省や近畿厚生局に要請していく。

(表)

		医療機関数	平均点数 (点)	選定(実施) 予定件数
病院 (3区分)	一般病院	260	61,544	21
	精神病院	32	43,051	3
	臨床研修指定病院等	48	71,288	4
	病院計	340	—	28
診療所 (12区分)	内科(人工透析有以外(その他))	1,211	1,078	97
	内科(人工透析有以外(在宅))	764	1,330	54
	内科(人工透析有)	101	8,783	8
	精神・神経科	234	1,632	9
	小児科	310	1,106	14
	外科	330	1,242	26
	整形外科	406	1,142	30
	皮膚科	250	699	12
	泌尿器科	97	1,390	2
	産婦人科	161	2,064	5
	眼科	379	1,035	30
	耳鼻咽喉科	257	832	16
	診療所計	4,500	—	303
	歯科		2,867	1,329

— 指導の通知が届いたら、まずは保険医協会にご相談ください —

医科:078-393-1840 歯科078-393-1809

兵庫県保険医協会 尼崎支部第54回総会・市民公開企画

働く人の腰痛予防

～腰痛にならない身体作りと作業のコツ～

日時 **8月2日（土）** 15時～17時

※14時30分～15時 支部総会議事

場所 **尼崎商工会議所701会議室**（尼崎市昭和通3-96）

講師 **高野 賢一郎** 氏

（一般社団法人働く人の健康と安全を守る会 会長・理学療法士）

あなたは腰に自信がありますか？
美しい腰という意味ではなく、今の仕事に耐えられる腰を持っているか
ということですよ。
今回の講習会は、作業中、腰痛に悩まされない心身に変えていくという
ものです。
腰痛に関する最近の知見、予防方法などを実技を交えながら分かり易く
説明します。
さあ、快適に仕事ができる心身に変えていきましょう。（高野記）

お問い合わせは、TEL：078-393-1840 兵庫県保険医協会尼崎支部担当 納富・石本・岡本・石田まで

【尼崎支部第54回総会8/2】 FAX：078-393-1802（切り離さずご返信ください）

総会議事（14:30～15:00） ご出席 ご欠席（総会の一切を議長に委任します）

市民公開記念講演（15:00～17:00） ご出席（ ）人

懇親会（17:30～） ご出席

※会場：すし半本店（尼崎市神田北通2-22） 参加費無料

お名前

医療機関名

TEL

FAX