

## 尼崎社会保障推進協議会

# まちかど健康チェックで署名の訴え



健康チェックをしながら一人一人と丁寧に對話した

尼崎支部が加盟する社会保障推進協議会は7月15日に、阪神尼崎駅前中央公園でまちかど健康チェックと署名街頭宣伝を行った。加盟団体から10人が参加し、骨密度・体組成計・血圧測定を行い、2時間で13人の健康チェックを行った。この街頭宣伝行動は、コロナ禍前は定期開催していたもので、4年ぶりの開催となった。駅周辺の人々に、18歳までこどもの医療費無理化を求める署名、保険証廃止撤回を求める請願署名の協力を呼びかけた。今後も定期的に取り組んでいく。

### < 最後のお願い >

#### 18歳までこどもの医療費無料化を求める署名 8月23日に市長へ提出へ

加盟団体全体で4,980筆の到達です。8月23日に市長に提出します。あと一か月あります。署名のご注文は下記まで。お手元の署名は協会へご返送ください。

担当事務局 石本・沖野 (Tel 078-393-1805) まで

### 高齢難聴者の補聴器購入助成を求める署名 尼崎市議会に提出

加盟団体から集めた署名2,478筆を尼崎市議会に提出しました。協会からは28医療機関309筆が集まりました。6月22日の市議会健康福祉委員会で審議されましたが、「継続審議」となりました。

— ご協力ありがとうございました —

## 兵庫県保険医協会

# 尼崎支部ニュース

433号

2023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

押さえておきたい！ with コロナでの接遇のポイント  
～クレーム対応も含めて～

# ホスピタリティを表現する



ロールプレイを交えてwithコロナにおける対策と具体的な対応を学ぶ参加者

尼崎支部は6月17日、マネジメントコンサルタントの松田幸子氏を講師に迎えて職員接遇研修会を開催し、11医療機関から医師・看護師・歯科衛生士ら職員など25人が参加した。

講師は「マナーは形のないホスピタリティを形にしたもの。表現上手はマナー上手であり、表現を惜しまないことが大切」とし、視覚・聴覚的に訴えるポイントをロールプレイを交えて解説した。withコロナで心がける点について「マスクをしているため、目が合った時に表情の動きを見せることがポイント。アクリル板越しの会話や、相手に理解してもらおうと話すことは、この3年間で各自がテクニックを身に付けているため、そのまま活かしてほしい」とした。参加者の感想を紹介する。

医師として18年になりますが、医学生の時も含め、接遇研修を受けた記憶はありません。

患者さんに満足してもらい通院しつづけたと思ってもらえるためには自分たちの接し方から見直す必要があるのではないかと考え、6月17日に兵庫県保険医協会尼崎支部の職員接遇研

(2面へつづく)

(1面からのつづき)

修会に当院の職員とともに参加しました。

研修会では、話を聞くだけではなく、参加者同士で練習する時間もあり、笑いのあふれる雰囲気が進み、2時間の研修会でしたが、あっという間の時間でした。

「ホスピタル＝病院」は思いやりが必要な場所であり、「ホスピタリティ＝温かいもてなし」という形のないもの(相手からは見えないもの)を形のあるもの(相手に通じるもの)に表現するための基本は、「笑顔(表情)」、「話し方」、「挨拶・返事」であるという話があり、当院では、患者さんを笑顔にすること、自分たちが笑顔で接することを大切にしているの、興味を持って聞くことができました。

マスクをしていると、思った以上に笑顔を意識しないと相手には伝わらないこと、それに加えて、声の表情(トーン)を豊かにすること、挨拶・返事のタイミング、プラスの一言が大切であることなど、時間がなくても今できる最高のプラスの表現をすることの大切さを学びました。

コロナ禍、withコロナでも、対応の基本は変わらないことを、参加できなかった職員とも共有して、ホスピタリティの表現を磨いていきたいです。

講師の松田幸子先生、大変有意義な時間でした、ご指導ありがとうございました。

【三和クリニック(長尾クリニック)豊國 剛大】



講師の松田幸子先生



司会を務めた長谷川吉昭副支部長

**< 第52回総会 市民公開講演会のご案内 >**

日時：7月29日(土)  
 場所：尼崎市中小企業センター4階  
 総会議事：14:30～14:55 403会議室  
 市民公開講演会：15:00～17:00 402会議室



**「脳卒中!! どう防ぐ? どう治す?」**

講師：つだ内科・脳神経内科 院長 津田 健吉 先生

懇親会：17:10～ 尼崎市中小企業センター1階レストラン「マキ」 ※参加費無料

会員の先生は、14:30からの総会議事にもご参加ください。

市民公開講座のため職員・患者の皆さまにもご参加いただけます。是非、ご案内をお願いいたします。お電話での申し込みも可能です。

お問い合わせは、担当事務局 沖野・石本 Tel 078-393-1805 まで

**— 第588回幹事会だより —**

6月23日(金) 於：L&G KITCHEN

○尼崎支部の会員数 6/1現在 医科377人、歯科168人



○医療をめぐる情勢と運動対策、支部企画

組織現勢と今後の支部企画、支部総会と新年度役員体制について討議し、医薬品の供給が不安定な状況について意見交流をした。

○次回日程 7月20日 16:00～ 会場：尼崎医師会館会議室

お問い合わせは Tel 078-393-0805 沖野・石本まで

**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、医科歯科連携、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



**< 休業保障制度にご加入の先生方へお知らせ >**

**新型コロナウイルス感染症による傷病休業給付金請求の留意点**

**5月8日の類型見直し以後の発症・休業について**

5月8日以降に同感染症を発症し、傷病休業給付金を請求される際には、必ず①休業期間中に親族以外の第三者の医師に受診(電話、オンライン受診含む)し、②受診先医療機関から休保共済会所定の医療証明書を取り付け、ご提出ください。休業期間中に第三者の医師に受診のない場合は給付対象となりませんのでご注意ください。

ご不明な点や給付要件の詳細は共済部担当(Tel 078-393-1805)までお問い合わせください。

**< お知らせ >**

「アスベスト被害からいのちと健康を守る尼崎の会」の相談事務所が移転しました。

アスベストによる健康被害を心配される患者様がおられましたら、下記までご相談ください。

新事務所

〒660-0805 尼崎市西長洲町2丁目34番1号 尼崎教育会館2階

Tel 06-6489-2600 (これまでと変わりません)