



講演する西岡ひとみ氏。

7月16日、明石商工会議所にて。

## ストップ患者負担増署名 ご協力ありがとうございます

協会では3月より「さらなる患者負担増計画の中止を求める」署名に取り組んできました。明石支部ではこれまで、29医療機関、51自治会の皆様にご協力いただきまして、2799筆が集まりました。兵庫県全体でも総計20,610筆が集まり、9月29日に国会提出しました。みなさま、ご協力ありがとうございました。



A 2..これは大変難しい事象だと思います。日々ご苦労されていると思いますが、対面して粘り強く理解を求めることが望まれます。

Q 2..保険証を持参していただきたいが拒否されたときの対応は、どのようにしたら良いでしょうか。

A 2..これは大変難しい事象だと思います。日々ご苦労されていると思いますが、対面して粘り強く理解を求めることが望まれます。

Q 1..待ち時間が長くなってしまった時、患者様との会話が続かず、沈黙してしまうことがあります。

A 1..あらかじめその様な時のための「フレーズ集」を自分で用意するのはいかがでしょうか? 患者様に合わせて、また時候に合わせたものや、もし患者様について何か情報をお持ちでしたらそれに関することなど。

Q 1..待ち時間が長くなってしまった時、患者様との会話が続かず、沈黙してしまうことがあります。

7月16日、明石商工会議所で開催した接遇研修会「心を通わす接遇」で講師を務めた、元日本航空キャビンアテンダントの西岡ひとみ氏から、当日参加者から寄せられた質問へのコメントが届いたので紹介する。

## 真摯な働き方があなたの心を動かします

接遇研修会 講師から質問へのコメント



No. 283  
2016・10・5

投稿歓迎!

兵庫県保険医協会明石支部 支部長 吉岡 嶽  
神戸市中央区海岸通一丁目二番三号  
神戸フコク生命海岸通ビル五階

FAX 078078-393393  
TEL 078078-1802

Q 4..患者様から個人的に連絡先などを求められたとき、どのように対応したら良いでしょうか。

A 4..これは接遇の域を越えているかもしれません、このような事例でお困りの方も結構いらっしゃるのではないかでしょうか。

ただし患者様がお急ぎで話を聞いてくださらない場合は無理に引き留めるのは逆効果を生む場合が多いです。日を改めたり対応する人を変えたりしての対応も必要かと思います。このようなケースでは患者様がいわゆる「へそを曲げてしまう」と拗れやすくなりますので、患者様の気持ちを楽な方向に持つていつてから本題に切り込むのも一つのテクニックです。

Q 3..話の長い患者様との会話をうまく終わらせるには、どのようにしたら良いでしょうか。  
A 3..これもなかなか難しい課題です。フレーズとしては「あ、そういえば・・・」と話題を変えて終結に持つていく方法や

「あ!すみません、○○するんでした(他に仕事がある)。お大事になさってくださいね!」など。  
また、院内で協力し合って、そういう風景を見たときは「○○さん、院長がお呼びです」など助け舟を出してあげるのも一つの方法です。こういった場合、話の終わりは誠意をもつて「お大事に!」とか「お気をつけて!」など患者様を思いやる言葉で締めくくりましょう。

以上、4点についてアドバイスさせていただきましたが、研修会でもお話しさせて頂きましたように、皆様の「真摯な働き方」が人の心を動かします。

大変なことの多い毎日かと思いますが、どうぞお元気でこれからも頑張って下さい。また機会がありましたら、皆様にお目にかかります事を楽しみにしております。

西岡ひとみ

## 兵庫県保険医協会明石支部会員懇談会

# やる気を引き出す雇用管理 —採用から退職まで—

日 時 11月5日(土) 午後6時~8時  
 場 所 西明石ホテルキャッスルプラザ内  
       レストラン カンポフェリーチェ  
 講 師 桂 好志郎 氏(社会保険労務士)  
 参加費 1,000円(軽食&飲み物代&資料代込)

桂 好志郎氏 プロフィール  
 桂労務社会保険総合事務所所長。  
 月刊保団連・臨時増刊号  
 「医院経営と雇用管理」全体監修。  
 元大阪労働基準局労働保険事務組合指導員。

返信FAX 078-393-1802

医療機関名 ( )  
 氏名 ( )  
 Tel ( - - - )  
 参加します ( ) 人

## 兵庫県保険医協会明石支部 第7回日帰りバスツアー

## 紅葉と芸術の秋!京和菓子作り体験

11/23  
(水祝)

- ☆『甘春堂』で京和菓子手作り体験
- ☆ロケ地でお馴染み『流れ橋』見学&ランチはヘルシーに京野菜のバイキング
- ☆『石清水八幡宮』ケーブルカーからの紅葉と、国宝登録された昇殿の特別参拝
- ☆アサヒビール『大山崎山荘美術館』庭園散策&モネ「睡蓮」をはじめ収蔵品を鑑賞

参加費:大人:9,000円・小学生まで:4,500円

[ご昼食代・美術館入場料、男山ケーブル、昇殿参拝料、京和菓子手作り体験料、バス代等込]

返信FAX 078-393-1802

地区( 市区町 )

医療機関名 ( )

参加代表者氏名 ( )

Tel ( - - - ) Fax ( - - - )

大人( )人、小学生まで( )人申し込みます。

## 兵庫県保険医協会明石支部第33回総会記念企画

映画「いしや先生」上映会&ミニ講演会  
「本当の医療崩壊はこれからやって来る」

## ミニ講演会

## 本当の医療崩壊はこれからやって来る

講師:外科医・前済生会栗橋病院院長補佐



本田 宏 氏

日時:10月16日(日)13:45~16:30 参加費:無料

会場:子午線ホール(明石駅下車徒歩3分アスピア明石北館9階)

主催:兵庫県保険医協会明石支部

お問い合わせ:Tel (078) 393-1803 境まで

返信FAX 078-393-1802

医療機関名 ( )

氏名 ( )

Tel ( - - - )

上映会&ミニ講演会  参加します ( ) 人終了後総会議事&懇親会(無料)  参加します