

兵庫県保険医協会 神戸支部 職員接遇研修会のご案内

# 医療現場の接遇

## ～心と笑顔をのせて～

兵庫県保険医協会神戸支部  
支部長 田中 孝明

医療機関では、患者さんが安心して頼ることのできる職員とのコミュニケーションが求められており、接遇の質の向上が、医療への信頼と医院の印象を一層高めることにつながります。神戸支部では、新人スタッフだけでなく、ベテランの方も含めた職員教育の一環として接遇研修会を毎年開催し、好評をいただいています。今年も大手前短期大学元教授の水原道子先生をお招きし、すぐに実行できる接遇のポイントをはじめ、スタッフへの迷惑行為やクレームの対応法をわかりやすくお話いただきます。ぜひご参加ください。

なお、年2回の研修実施が求められている医療安全管理研修会の一環のため、受講者には受講証を発行させていただきます。

- 日時 8月22日(土) 14:30～16:30
- 会場 協会5階会議室
- 講師 元大手前短期大学 教授 水原 道子 先生
- 参加費 1人 1000円
- 定員 50名 (定員になり次第締め切らせて頂きます)

※新型コロナウイルス感染防止のため、必ず事前申し込みをお願いします。

※お問い合わせは、078-393-1817 神戸支部担当：沖野まで

神戸支部職員接遇研修会(8月22日)申込書 (FAX: 078-393-1820 までご返信ください)

- 地区[ ] 区] ●医療機関名[ ]
- TEL[ ] ●FAX[ ]

参加者氏名	職種	経験年数
		年 カ月
		年 カ月
		年 カ月
		年 カ月
		年 カ月



※満席により受付ができない場合は、担当事務局から連絡させていただきます。

※受付完了、及び、会場案内地図は開催日の一週間前に FAX させていただきます。

# 兵庫県保険医協会 神戸支部ニュース

338号

2020年8月5日付

発行 兵庫県保険医協会神戸支部  
〒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5F  
兵庫県保険医協会 TEL078-393-1801 FAX078-393-1802

「神戸市 With コロナ対策戦略」に意見書提出

## 医療提供体制の充実を

神戸支部は、「神戸市 with コロナ対応戦略」策定にあたる意見公募に対し、6月25日、田中孝明支部長名で下記の意見を提出した。これは新型コロナウイルス感染症の存在を前提にした「with コロナ」の時代が今後、長期的に継続することを見込み、感染拡大の防止と市民生活・経済活動の維持・回復を両立させていくことを目指した対応戦略を策定するとして、神戸市が広く意見を公募したもの。要旨を掲載する。

今回の新型コロナウイルス感染症によって、国の医療費抑制政策のほころびが明らかになりました。神戸市内でも、基幹病院である中央市民病院で院内感染者が発生し、救急や新規の外来・入院の受け入れや、手術の停止など、医療提供体制を縮小せざるを得なくなりました。また、これまで保健所の体制を縮小してきたため、私たち医師が必要と判断しても、PCR検査が受けられない事態が起きました。公立・公的病院の統合再編や保健所の削減等の医療費抑制政策を転換し、医療提供体制を充実するよう、国に要請するとともに、感染症病床やICUの増床を盛り込んだ病床整備、保健所の増設・機能強化を進めるべきです。

戦略では「感染症による死者数を最小限に抑える」ことが最重点目標とされていますが、直接的な感染症による死者だけでなく、医療体制のひっ迫や患者の受診抑制により犠牲となる市民が生まないようにしなければなりません。私たちが、県下の医療機関対象に行った調査では、受診抑制により9割の病院、医科・歯科診療所で昨年度と比べて患者数が減少し、「血糖、血圧、脂質異常など慢性疾患のコントロール悪化」「認知機能、うつ症状、妄想、不眠、不安障害などの病状増悪」「前立腺がんの骨転移、有症状者の受診控えによる進行がん例の増加」「歯科治療の中断により抜歯になった」「カリエス(う蝕)が進行し、抜髄になってしまった」などの健康状態の悪化が起こったことが明らかになっています。

(2面につづく)

(1面のつづき)

このような受診抑制により、医療機関の経営は非常に厳しい状況におかれています。新型コロナウイルスのような感染症のもとでも、通常の医療が提供できるよう、すべての医療機関へ減収への補償や感染対策への補助を用意すべきです。このままでは第2波にたえきれません。

また、神戸市が策定した「都市空間向上計画」でめざしているコンパクトシティは、行政サービスを縮小し、都市部に集中させる計画です。そのリスクの高さが今回の新型コロナウイルス感染症によって、明らかになったのではないのでしょうか。「3密をつくらない」というのなら、市民を集中させないよう、都市整備計画を見直すべきです。

国民平和大行進

核兵器廃絶へ県内各地を行進



神戸支部から3人が参加

8月6日、9日に広島・長崎で開催される「原水爆禁止世界大会」をめざし、核兵器のない世界への転換を訴え、日本全国の市町村をアピールして歩く「国民平和大行進」が、7月7日から16日にかけて、兵庫県内を行進した。神戸支部から武村義人副支部長、川西敏雄幹事、水間美宏理事が参加した。

9日に、水間先生が東灘区内を行進。10日には、武村副理事長と川西副理事長が兵庫県庁前で参加者を激励した。

今年の平和行進は、新型コロナウイルス感染症対策として、県内を通して歩く従来の方法を変更し、参加者を絞って限定した地域のみ、声を出さずにプラカードなどでアピールする行進に変更している。

5月に東京を出発し、8月4日に広島に到着する予定。また、例年8月4～9日に開催される原水爆禁止世界大会は、広島デーの6日と長崎デーの9日に、オンライン形式で開催される。



↑(写真上) 県庁前で参加者を激励する武村(右)・川西両副理事長  
↑(写真下) 折り鶴をもって参加した生田診療所職員

医療機関への緊急財政措置求める

緊急署名にご協力ください！！

協会・保団連は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う受診抑制等により、医療機関の収支が悪化し、経営が危機に瀕していることに対し、政府に緊急財政措置を求める会員署名を開始した。7月14日～16日の間に会員医療機関にFAXで送信しており、700超の署名が寄せられている。

新型コロナウイルス感染症が蔓延するなか、政府による自粛要請や感染不安による受診抑制により、医療機関では外来患者数が減少している。

政府は、緊急事態宣言下において、すべての医療関係者の事業継続を要請し、各医療機関ではこれに応え、感染の危険と不安のなかで地域医療提供を担ってきた。保険医療機関はその設置主体の公私に関わらず、公益

医療の提供を一手に担う社会的共通資本である。そのため開設認可時より、非営利業務が求められ、剰余金の配当等が禁止されている。そして、医療提供の原資は、診療報酬である。

したがって、国は国民に生存権を保障し、必要な医療を国民に供給する使命を有するため、保険医療機関の経営を安定させるに十分な診療報酬を保障する責任がある。

今回の会員署名では、今後の感染拡大に備え、医療機関の立て直しは急務だとして、地域や規模を問わず全ての医療機関に対する、災害時と同様の前年度実績に基づく診療報酬の「概算払い」や支援金による減収分の補填など、国の責任による迅速かつ大規模な財政措置を緊急的に求めている。

寄せられた署名は、8月末に政府、関係省庁、県選出国會議員に届ける。返信がまだの先生はぜひ、ご署名をお寄せいただきたい。

※署名用紙は本号にも同封しています。また、協会ウェブサイトからのオンライン署名も可能です(右のQRコード)。ぜひご協力ください。



保険請求事務講習会(医科)のご案内

- ◆ 日時 神戸会場①9月26日(土)15～18時/27日(日)10～15時  
神戸会場②10月3日(土)15～18時/4日(日)10～15時
- ◆ 会場 兵庫県保険医協会5階(JR「元町駅」東口から南へ徒歩8分)
- ◆ プログラム
  - <1日目> 保険診療とは/窓口業務/点数の解説/薬剤料の計算 など
  - <2日目> 診療報酬請求の実務/レセプト作成実習と解説(外来分)

※詳細は追ってご案内させていただきます。

お問い合わせは、協会事務局(Tel 078-393-1840)まで