

兵庫県保険医協会神戸支部 研究会のご案内

異常気象と地球温暖化

日 時 7 月 26 日 (土) 15 時～16 時 30 分

会 場 兵庫県保険医協会 5 階会議室

(JR・阪神元町駅東口を出て南へ徒歩 7 分)

講 師 気象予報士 森 朗さん

※ご来場での講演となります

参加費 無料 定 員 50 人 (先着順)

昨年夏は、一昨年の 2023 年と並んで「最も暑い夏」になったとされました。今年の夏も暑くなる可能性が高いと報じられています。また、毎年のように「百年に一度」とされる豪雨や洪水等が各地で起こっており、異常気象と言え、その原因とされる地球温暖化への対策が求められています。

温暖化・気候変動は健康への悪影響も及ぼし、医療関係者が考えるべき重要な問題の一つと言えます。

神戸支部では、暑い夏を迎えるにあたって、異常気象と地球温暖化について考える学習会を企画しました。TBS「ひるおび」で、気象情報を分かりやすく説明されている森朗さんに、なぜ異常気象が起きているのか、私たちが取るべき行動などについてお話いただきます。

多くの先生、スタッフ、ご家族の皆様のご参加をお待ちしております。

【森朗さんプロフィール】1959 年東京都生まれ、兵庫県西宮市育ち。大学卒業後は日鉄建材工業（現日鉄住金建材）に入社し、経理・総務・営業職に従事。趣味のウィンドサーフィンや海好きが高じて 1995 年に気象予報士資格を取得し、ウェザーマップに入社。TOKYOMX 気象キャスターを経て、TBS「ひるおび」など、テレビ・ラジオ番組に多数出演。全国で講演活動も行っている。2017 年 7 月よりウェザーマップ代表取締役社長。著書「異常気象はなぜ増えたのか-ゼロからわかる天気のおくみ」（祥伝社）、監修「気候危機がサクッとわかる本」（東京書籍）など

* お問い合わせは TEL 078-393-1807 神戸支部担当 小西まで

— 【神戸支部研究会参加申し込み】FAX 返信：078-393-1820 —

来場参加申し込み

地区 _____ 医療機関・施設名 _____

代表者お名前 _____ 参加人数 _____ 人 TEL _____



兵庫県保険医協会

神戸支部ニュース

387 号

2025 年 5 月 25 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 5 F

兵庫県保険医協会 TEL078-393-1801 FAX078-393-1802

職員接遇研修会

第一印象は笑顔とあいさつから



榊原先生（左）が患者さんに信頼を得る第一印象のポイントを紹介し、参加者が 3 人一組でロールプレイした

神戸支部は、4 月 19 日（土）に職員接遇研修会を協会会議室で開催し、会員・職員ら 48 人が参加した。株式会社マザーリーフ代表取締役で社会保険労務士の榊原陽子先生が「患者接遇の基本とクレーム対応」をテーマに講師を務めた。

榊原先生は、ホスピタリティとは「主体が自律的にアイデンティティの獲得を目指して自己を鍛え、自己を発信しながら、他者を受け入れ交流して、信頼関係作りを行い、互いに補完し合って社会の発展に貢献する価値を共創する活動である」と紹介して、医療機関でこのホスピタリティを実践することが何よりも重要と解説。自分から周りにプラスの影響を与えるよう行動しようと呼びかけた。

また、医療機関での接遇の基本として、N・H・K『ニコニコ』『ハキハキ』『キビキビ』とした第一印象が大事とした。そして、ロールプレイも交えながら普段の態度、言葉遣い、接し方のポイントと、正しい敬語の使い方をわかりやすく説明した。

※ 2 面に参加者から寄せられた声と感想文を紹介

(2 面につづく)

(1面からのつづき)

職員接遇研修会 参加者から寄せられた声

“今回の学びを実践したい”

○自分ができていると思っていたのに全くできてなかった点もありました。言葉づかい、第一印象、あいさつのタイミングなど今後またスタッフにも伝えようと思います。(垂水区 医療事務)

○3人1組になっていい話し合いができ楽しかったです。(須磨区 介護福祉士)

○まだクレームは受けたことがないですが、回避するために毎日笑顔で明るく対応したいです。

(長田区 歯科衛生士)

○自分から周りにプラスの影響を与えることができるよう今日の学びをいかしていきたいと思います、ありがとうございました。(東灘区 看護師)

○医療は人を幸せにする仕事である。そのためには患者さまやご家族の気持ちを受け入れ笑顔で対応することで相手に安らぎを与えることができる。信頼関係を築ける医療スタッフになれるように日々努力をして頑張ろうと思いました。本当に素敵な研修でした。ありがとうございました。(明石市 医療事務)

○他業種の方とコミュニケーションができて良い経験になりました。患者さんに安心して来院していただけるよう今日のお話を実践したいと思います。(芦屋市 受付事務)

《感想文》

患者の心に寄り添う接遇



今回の講演会「患者接遇の基本とクレーム対応」を受講し、日々の業務において患者さんとの接し方を改めて見つめ直す貴重な機会となりました。

講座では、ホスピタリティの本質が「相手を思いやる気持ち」であり、サービスとの違いは主従関係ではなく、共創的で対等な関係にあるという点が印象に残りました。

また、第一印象の大切さや、NHK(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)といった接遇の基本を意識することで、より信頼される対応ができると感じました。

さらに、クレーム対応においては「まず相手の話を最後まで聞く」ことが重要であり、誠意を持って素早く対応する姿勢が信頼につながると学びました。患者さんとの関係は一方通行ではなく、互いに信頼し合うことで成り立つものだとすることを再認識しました。

今後も講演で学んだことを実践し、患者さんに安心感を与えられるような接遇を心がけていきたいです。

【東灘区 K クリニック スタッフ一同】

**参加費
無料**

みんなで語ろう **窓口負担ゼロ**

お金の心配なく

医療にかかえる 社会に

医療費の窓口負担
削減を目指す
医療費の窓口負担
ゼロの会

2025

6.8日

14:00～16:30頃

**兵庫県保険医協会
会議室**

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

2025

6.8日

14:00～16:30頃

ゼロくん in 兵庫

物価高、上がらない賃金、年金の目減り…。日々のくらしの厳しさを感じる人も少なくないでしょう。そんな中病気をしてしまったら、多くの人は3割もの窓口負担を支払わなければなりません。お財布と相談をしないと必要な医療を受けられないなんて、おかしいと思いませんか？今回は弁護士さんをお呼びし、人権という視点からも窓口負担について考えてみたいと思います。

会場参加

事前予約: **必要**

定員: **40名**

オンライン参加(下記QRから)

事前予約: **不要**

定員: **なし**

ライブ配信はこちらから!

お楽しみ企画

X(旧Twitter)拡散で
プレゼントが当たる!

「#窓口負担ゼロ」をつけて投稿してね!

詳しくは特設サイトを
チェック!

◆14:00～
オープニング
司会: 寺谷 一紀氏
(医療ジャーナリスト)

◆14:05～
応援メッセージ
竹田 智雄氏
(全国保険医団体連合会 会長)

◆14:15～
基調講演
講師: 伊藤 真氏
(弁護士)

◆15:15～
ミニ講演～医療現場からの報告～
①「口から見える格差」
②「なぜ今『窓口負担ゼロ』なのか?」
③「子ども医療費Zeroで子育てを応援
～3つのZeroを掲げる多古町の今を追う～」
④「受診を阻害する2つの壁」

◆15:55～
パネルディスカッション

◆16:20～
エンディング
各団体からのメッセージ紹介
& プレゼント企画紹介

伊藤 真
弁護士

ゼロの会って
なんだろう?

ゼロの会HP

主催: **兵庫県保険医協会・医療費の窓口負担「ゼロの会」** 申し込み・お問い合わせ: ☎ 078-393-1807

共催: 神奈川県保険医協会 / 千葉県保険医協会 / 大阪府歯科保険医協会