

兵庫県保険医協会 神戸支部 職員接客研修会のご案内

医療現場の“おもてなし”とクレーム対応

～ チームワークの接客力 ～

- 日 時 2011年5月21日(土) 14:30～16:30
- 会 場 兵庫県保険医協会会議室
- 講 師 大手前短期大学准教授 水原 道子 先生
- 参加費 1人 1000円
- 定 員 80名 (定員になり次第締め切らせて頂きます)

私たちの医療現場には、さまざまな立場の方が訪れます。今、それらの全ての方々に好感を抱いていただけるような“おもてなし感覚”の対応が、強く求められています。

“おもてなし”の心を伝えるためには、一人ひとりの接客スキルの向上と、院所全体への接客意識の浸透が大切です。

安心が伝わる、居心地の良い対応を行うことで、「選ばれる院所」となるよう、接客力と、日常業務で発生するクレームに対する心構えなどを、実践を交えて確認していきましょう。

【水原道子 記】

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として、受講者には受講証を発行させていただきます。※お問い合わせは、078-393-1805 沖野・田村まで

神戸支部職員接客研修会(5月21日)申込書 (FAX:078-393-1802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
()	()	()
()	()	()
()	()	()
()	()	()

※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 させていただく予定です。

兵庫県保険医協会 238号 2011年4月25日

神戸支部ニュース

発 行 兵庫県保険医協会神戸支部
連絡先 〒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 TEL/078-393-1807 FAX/078-393-1802

健康と医療について語り合う会

いろいろある腰痛の症状と原因



参加者からたくさんの質問が出され講師の川部先生が分かりやすく解説

神戸支部も協力する聴覚障害者の医療を考える会(略称:いのちを考える会)が3月24日に、あすてっぷKOBEで学習会を開催。腰痛をテーマに川部直巳先生が講師をつとめ25人が参加した。感想文を紹介する。

(2ページへ続く)

協会ホームページ 東日本大震災情報

協会ホームページでは、東日本大地震情報を掲載しております。被災地協会の状況や支援の取り組みなどをお伝えしております。

ぜひご覧ください。

🔍 [兵庫県保険医協会 検索 http://www.hhk.jp](http://www.hhk.jp)



(1ページから続く)

私は今回のテーマが“腰痛について”ということで、私自身腰痛がひどいため「是非参加させていただこう!」と思い、久しぶりに参加させていただきました。

いつもの部屋がいっぱいになるほどたくさんの方が参加されているのにびっくりしました。やはり皆さんも腰痛を持たれている方が多いせいか? ろう者の方々は積極的にたくさんの質問をされたり、熱心にスライドの画像を見られて説明を聞かれています。講師の川部先生にはスライドを使って、腰痛の症状や、原因について詳しく解説していただき、たくさんの原因があることを知りました。

先生のお話の中で、腰痛になる原因の1つの中に驚く内容がありました。それは...『ヒステリックな人は腰痛になりやす

い』ということでした。私も気を付けようと思いました。また、腰痛の予防として大事なことは「運動をすること」だと教えていただきました。

今回、久しぶりに参加させていただき、改めてこの学習会の内容に感動しました。ろう者の方にとっても、通訳者の方がいらっしゃる事で、普段なかなか聞きにくい相談や質問が出されていました。講師の先生も分かりやすく講演していただき、このような場があることは、素晴らしいことだと改めて実感しました。

これからも、“いのちを考える会”が末永く続いていかれることを、お願いしたいと思います。この度は、本当にありがとうございました。

参加者 山下 ゆかり

投稿を募集しています

支部ニュースへの投稿を募集しています。日常診療に関わることや、主張などお寄せください。

◇ e-mail tamura@doc-net.or.jp 担当: 田村まで
◇ TEL 078 - 393 - 1817 ◇ 078 - 393 - 1802



救援募金にご協力ください

会員の先生からの救援募金を受け付けています。ご協力ください。

【郵便振込】

<加入者名> 兵庫県保険医協会 <振込口座> 00910-2-150366

【銀行振込】

三井住友銀行 神戸営業部 普通預金 9088160 ヒョウゴケンケンイキョウカイ

* お振り込みの際には通信欄に「地震募金」と明記してください

<医療支援> 現地訪問可能な先生は協会事務局までご連絡ください。

役員・会員 投稿シリーズ ②

神戸支部ニュースでは、会員どうしの交流を深めるため役員・会員投稿シリーズを始めました。テーマは自由です。ぜひご投稿ください。

今回は、神戸支部副支部長の小西達也先生です。



「趣味は遺跡巡り?」 小西 達也 先生



鹿児島最大級の横瀬古墳の頂上に立っているのが妻と息子です。貸切の観光スポット?です。

春日野道商店街にある東雲診療所で内科をしております。本年度で診療所開設10年になります。

保険医協会の活動に参加させていただいたのは、在宅医療について発表の機会をいただいたのがきっかけでした。介護保険制度以前の在宅医療の現場はサービスも少なくご家族が非常に苦勞されてきました。寝たきりになっていくのを何とか防ぎたいと通所リハビリをはじめましたが、保険請求のしぼりが厳しく当初は途方にくれました。尼崎支部幹事の畠中正昭先生が立ち上げられたデイケア連絡会に参加させていただき、何とか通所リハビリを軌道にのせることができ、感謝

しております。

いつ頃からか気がつく、保険請求事務講習会などの講師を年に数回しておりますが、協会副理事長の八木秀満先生と事務局員のみなさんが作成されたスライドを自作であるかのように説明している自分の面の皮の厚さにあきれている今日この頃です。

趣味は下手なクラシックピアノと遺跡めぐりです。西日本の主な遺跡はほぼすべて見学してしまい、「古墳はもういやや」と言う息子に嫌われないように学生時代の山登りに方向転換中です。

今後ともどうぞよろしくお願いたします。