

兵庫県保険医協会 但馬支部ニュース

No.123

2011年6月5日発行

発行 兵庫県保険医協会但馬支部
連絡先 〒668-0373 豊岡市但東町久畑1 2 6
高橋診療所 TEL/0796-55-0036 FAX/0796-55-0008

接遇心得を実技を交えて楽しく学ぶ

～職員接遇研修会に27人が参加～



（写真上）講師の水原先生が分かり易く解説
（写真左）ロールプレイで実践的に学ぶ

但馬支部は4月23日、じばさん但馬で職員接遇研修会を開催。昨年につき、大手前短期大学の水原道子氏が「患者さんの接遇心得とクレーム対応」と題して講演、12医療機関から27人が参加した。

冒頭に古澤倫代支部幹事が「医療機関を訪れる患者さんは体に不調を抱えており、事情に応じた接遇が求められる。そして、スタッフの対応が医療機関への信頼・評判に深く関わる。今日学んだことをぜひ日常業務に役立ててほしい」とあいさつ。

講師の水原氏は、窓口・電話対応、患者さんへの接し方など基本的な接遇や、患者心理をふまえた接遇のポイント、クレームへの対応をはじめ、好感の持てる言葉づかいや笑顔の作り方など実技も交えながらわかりやすく解説した。

参加者から寄せられた感想文、アンケートを2面より紹介する。

（2面につづく）

（1面からつづく）

感 想 文

「接遇の基礎とクレーム対応」の研修会に参加して

接遇の研修といえば、堅苦しいイメージがありましたが、講師の水原先生のお話は大変分かりやすく、実践に活かせる内容で2時間あっという間に過ぎてしまいました。

お話される表情、話す声のトーン、テンポすべてが参加している皆の興味を引きつけるもので大変楽しく研修させていただきました。なかでも、周知のテレビコマーシャルを例に挙げての笑顔の作り方をはじめ、患者さんの立場でのご自身の実体験を交えてのお話は、リアルに受け止めることができ、あらためて患者さんの気持ちになって考えることの大切さに気付かされました。また、日々の業務の中でも患者さんの気持ちになって行動したいと痛感しました。

最後に、医院の評価向上のため、職員一丸となり接遇意識を統一していけるように、今回の研修の学びを皆に伝達していきたいと思いました。そして、初心を忘れないためにも、年に1度はこのような接遇研修に参加することも大切なことであると再認識しました。

明日から、心新たに頑張ろうと思います。今回は貴重な研修の場を提供していただき、本当に有難うございました。

古澤クリニック（新温泉町） 森由美子

参加者アンケートより

○今まで自分なりの接遇像をもち、心がけてきたつもりでしたが、本日のお話を聞いて「まだまだだな…」と思うことがたくさんありました。大切なことは自分を患者さんの立場に置き換えてみることで、人として優しさと心配りを忘れないこと、そしてプロとしての自覚を持つことだと思います。大変有意義な時間を過ごさせて頂き有難うございました。今後の課題もみつきり職場で検討していきたいです。（医療事務）

○2回目の受講です。今回も楽しく2時間過ごさせて頂きました。心は目に見えないものだから、常々自分を磨いておかないと伝わらないものですね。だから医療は大切なのですね。（医療事務）

○今回、初めて参加させて頂きました。普段、当たり前のように使っている言葉が少し表現を変えることで全く違う丁寧な言葉になることを改めて実感しました。今後、役立てていきたいです。（医療事務）

第79回評議員会 但馬支部からの発言

「病診連携を深める機会に～ 『他科を知る会』を発足」

藤井 高雄 理事（豊岡市）

5月15日開催の第79回協会評議員会において、支部幹事で協会理事の藤井高雄先生が「病診連携を深める機会に～『他科を知る会』を発足」について発言した。以下はその要旨。



藤井先生が報告

支部では、開業医のX-P読影力の向上と病診連携を努める取り組みとして、20年以上の長期にわたって胸部X-P読影・紹介症例検討会を開催してきた。しかし、アドバイザーの先生が但馬から転出され、胸部X-P読影・紹介症例検討会を継続できなくなった。

そこで支部では、「他科を知る会」を5月26日（木）に企画し、その第一弾として、公立日高医療センター顧問の芦田一彌先生（整形外科）に講師をお願いし、同病院の医局をお借りし数回のシリーズを予定している。

但馬地域にある9つの公立病院は、地域の開業医と連携する「命綱」としての役割を担っている。しかし耳鼻科がなくなる、麻酔医がいない、呼吸器科がないなどの事態がある。勤務医の先生方の負担をできるだけ軽減しようと、われわれ開業医が休日診療の支援を行うなどで何とかしのいでいる状況である。

但馬は高齢化が進んだ農村部で、整形外科疾患が非常に多いにもかかわらず、整形外科医は不足しており、一般開業医が整形外科疾患を診ざるを得ない状況が続いている。最近は、「どんな疾患でも診る」ことの重要性が再認識され、若い研修医は総合診療科などで様々な疾患を勉強する機会が増えているが、いまの開業医の多くは大学の医局講座制のもとで他科疾患診療の経験が少なく、不安を抱えながら他科疾患を診ている実態がある。

支部では但馬地域で整形外科の患者さんを多数診ておられる芦田先生から、よくある整形外科疾患について、病気の説明からレントゲンの撮影の方法、治療手技、そしてどのような患者を専門医に送るべきかまで、単なる講演方式ではなく、病院の現場で実際のカルテや画像を見ながら教えていただく実践的な場になればと考えている。

但馬支部の総会で、公立病院の先生方をお呼びして座談会を行い、公立病院の現状について問題点などを検証したいと思っている。

兵庫県保険医協会第43回総会ご案内

日時：6月19日（日）13時30分～ / チサンホテル神戸（高速神戸「神戸駅」徒歩1分）

・総会議事 13時30分～

・記念講演 15時30分～

『iPS細胞・神経幹細胞で神経系を再生する』

講師：慶應義塾大学医学部 生理学教室

岡田 洋平 先生

兵庫県保険医協会但馬支部 評議員・予備評議員（医科）・支部役員選挙の公示

兵庫県保険医協会 理事長 池内 春樹
但馬支部長 新田 誠

協会規約第12条の二及び（細則）協会役員等の選出規定の第3条の2および第9条の1により、評議員・予備評議員（医科）選挙の公示を行います。

（細則）協会役員等の選出規定の第3条の3および第9条の2により、但馬支部役員選挙の公示を行います。

【役職と定数】

評議員 2名 予備評議員 1名

兵庫県保険医協会規約 第18条

「評議員は、各支部または歯科部会を代表し、会員の意見を評議員会に反映するとともに、本会の方針に沿い、各支部または歯科部会の活動の中心となる。予備評議員は、評議員を補佐するとともに、評議員会に評議員欠席の際には評議員として出席する。」

支部長 1名 副支部長 若干名 幹事 若干名

【任期】 2年

【改選日時】 7月10日（日）13時 但馬支部第25回総会／豊岡市民会館4階

【立候補締切日時】 7月4日（月）正午

【立候補届出の方法】

立候補希望者・推薦希望者は、協会事務局までお申し出ください。用紙をお届けします。「立候補届」「推薦届」に必要事項を記入の上、事務局へ持参または郵送ください。なお、評議員の歯科については、歯科部会で選出します。

お知らせ

■兵庫県保険医協会のホームページは、

<http://www.hhk.jp/>

■会員専用のメーリングリストを開設しております

登録いただける方は下記までお知らせください

e-mail:hyogo-hok@doc-net.or.jp TEL:078-393-1801

