

ご家族・職員も方もぜひご参加ください!

兵庫県保険医協会北阪神支部 レクリエーション企画

丹波焼 陶芸体験



オリジナルの作品を作ってみませんか?

湯呑みやカップ、お茶碗など好きなものを手回しろくろを使って作ります。初めての方や子どもさんでもお楽しみいただけますので、ご家族や職員の皆さまも奮ってご参加ください!

日時: 5月27日(日) 14時~16時頃

会場: サンシティ伊丹 陶芸室

(伊丹市中野西1丁目148-1 TEL:072-783-2350)

講師: 丹波焼陶工 上中稲右衛門先生

参加費: 大人 2,000円 (製作土 800g)

子ども 1,000円 (製作土 500g)

定員: 20人~30人 (※定員になり次第締め切ります)

持ち物: エプロン、タオル等



※専用駐車場あり。市バス JR伊丹・阪急伊丹両駅より約20分。お申し込みいただいた方には別途詳しくご案内いたします。



- 動きやすい服装、汚れてもいい服装でお越しください。
 - 作品は2点まで。当日は形をつくる(形成)体験のみです。形成した作品は、後日「稲右衛門窯」で焼成、完成いたします。
 - 作品お渡しまで1~2ヵ月程かかります。郵送をご希望の場合は着払いとなります。引き取りも可能ですので、当日会場でご相談させていただきます。
- お問い合わせは事務局・駒ヶ嶺(コマガミネ)、小川まで TEL:078-393-1805

【参加お申し込み】 FAX 返信: 078-393-1802

保険医協会北阪神支部 陶芸体験 (5/27)

参加者氏名	○をお付けください
	大人 ・ 子ども(歳)

地区 () 医療機関名 ()
TEL: () FAX: ()

兵庫県保険医協会

北阪神支部 ニュース

2012年 4月25日号 No.220
 発行者 兵庫県保険医協会北阪神支部
 支部長 中井通治
 〒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階
 ☎(078)393-1801 FAX(078)393-1802
<http://www.hhk.jp/>

2012年診療報酬改定研究会

実質ゼロ改定に怒り

- 在宅・介護への誘導ますます強く



(上・医科) 中井支部長が司会を、脇野副支部長が講師を務めた
 (下・歯科) 川村副支部長が講師を務めた。

協会は4月からの診療報酬・介護報酬改定を前に、県下各地で診療報酬改定研究会を開催。医科歯科合わせて25会場に3,191人が参加した。北阪神支部でも医科研究会を22日にいたみホールで、歯科研究会を25日に伊丹シティホテルで開催し、会員、職員ら合計181人が参加した。

今次改定率は、総枠で0.004%プラスだが、別枠での長期収載医薬品引き下げを考慮すれば、実質マイナス0.06%の改定となる。前回引き下げられた再診料は据え置きされた。医科は在宅、介護への流れが一層の強化され、歯科はこれまで据え置かれていた基礎的技術料が幅広く引き上げられたが、引き上げ幅はわずかで依然低く抑えられている。

会場では診療報酬引き上げとあわせ、患者の窓口負担軽減や消費税増税反対などを求める請願署名への協力が呼びかけられ、57筆が集まった。



満員となった医科会場(3/22・いたみホール)

新点数テキスト 追加注文 受付中

今次診療報酬改定のポイントをまとめた『点数表改定のポイント』(医科)、『2012改定の要点と解説』(歯科)をお届けしております。

追加ご注文・新点数等お問い合わせは、
 ☎078-393-1803(医科)、☎078-393-1809(歯科)まで

『保険診療便覧』は各医療機関に1部ずつ
 ゴールデンウィーク明けに発送します。

『点数表改定のポイント』(医科)
 追加1部 2000円



『2012改定の要点と解説』(歯科)
 追加1部 1000円



協会ホームページで『2012年度診療報酬改定特集』掲載中!!

厚労省Q&Aや、今年度の診療報酬改定に関するよくある質問も掲載しています。 <http://www.hhk.jp/>

職員接遇研修会を開催

患者さんにとって安心できる存在に



講師の水原先生

北阪神支部は4月21日、恒例の職員接遇研修会をいたみホールで開催。「接遇の基本とクレーム対応」をテーマに、大手前短期大学准教授の水原道子先生が講演し、医療機関のスタッフ62人が参加した。

研修では、あいさつや受付での対応、電話対応の仕方、クレーム対応をケーススタディを交えて紹介したほか、参加者同士によるロールプレイも行った。講師は、「窓口での接遇が医院のイメージを左右する。接遇とは、患者さんのために、医院のために何ができるか考えること」、「患者さんに安心感をあたえる一言が大事。病気に不安をかかえた患者

さんの立場にたった接遇を心がけよう」と呼びかけた。

またクレーム処理について、苦情を受けたら「人をかえる」「場所をかえる」「時間をかえる」の3つの原則を強調し、「決して一人で抱え込まず、集団的に初期対応することが肝要」、「業務改善への提案と受けとめることも必要」とした。

参加者からは、「自分の窓口対応を見直す良い機会になった。すぐに実践したい」「院内での業務改善に役立てたい」など感想が出された。



参加者どうして会話のロールプレイをする様子

参加者からの声

- ・どうしても忙しくてイライラして患者さんに接してしまうことがあったが、明日からは笑顔で患者さんにとって安心できる存在になれるよう心がけようと思った。(看護師、経験：9年)
- ・日頃患者さんに無意識に思っていることを認識できた。忙しいけれど、まず患者さんの気持ちになって対応することの大切さがわかった。(事務、経験：2年)
- ・患者さんに気を配ることでクリニックの評価にもつながることをとても実感できた。(看護師、経験：7年)
- ・基本をあらためて勉強させていただいた。「やさしさを身につける」という言葉がとても新鮮だった(看護師、経験：3年)
- ・患者さんに対しての意識が変わった。接遇にキャリアは関係ないので、私もプロとして自覚を持って患者さんに接していきたい(事務、経験：3カ月)
- ・とても楽しくてわかりやすく時間があっという間に感じた。忙しさで忘れがちな基本を再認識できた(事務・3カ月)
- ・クレームの話は医療機関で働いた経験のある先生の実体験がとても参考になった。日々の心がけで「クレームの芽を摘む」というお話は、今までクレーム対応ばかり気にしていた私にはとても勉強になった(事務、経験：1年)
- ・まだ働き出して3カ月だが、すでに2回もクレームの場面を見ることがあった。クレーム処理の三原則のお話はとても参考になった。いかにクレームの芽を摘むための日頃の努力が大切か、あらためて感じることができた。(事務、経験：1年)

兵庫県保険医協会 第81回評議員会

日時 5月20日(日) 議事 13時～ 協会会議室

特別講演 15時30分～ 県農業会館 11F

テーマ 「益川敏英が語る 気骨の平和主義」

講師 ノーベル物理学者 益川敏英 先生

名古屋大学素粒子宇宙起源研究機構長・特別教授

京都大学名誉教授。京都産業大学益川塾塾頭。

2008年、ノーベル物理学賞受賞



資料代 500円(協会会員) / 1000円(一般市民)

お申し込み・お問い合わせは、▲078-393-1801まで



第296回幹事会だより

3月1日(木) 於・いたみホール 参加：6人

◆北阪神支部の会員数と組織率

3/1現在 医科317人(70%)、歯科161人(51.2%)

◆医療をめぐる情勢と運動対策

診療報酬改定、消費税増税問題と医療界のゼロ税率要求などについて議論しました。

◆当面の支部活動

丹波焼体験 5月27日(日)14時～ サンシティ伊丹

◆次回の幹事会

5月10日(木)14時30分～伊丹市立商工プラザ4F研修室B

会員の先生方はどなたでもご参加いただけます。

お問い合わせはTEL 078-393-1805 駒ヶ嶺・小川まで

担当事務局交代のお知らせ

4月から北阪神支部担当の事務局が下記のように変更となります。今後とも、よろしくお願い申し上げます。

(担当) 吉永・小川 → (担当) 駒ヶ嶺(コガミネ)・小川