



兵庫県保険医協会尼崎支部 職員接遇研修会

接遇の基礎とクレーム対応

医療機関の職員には、患者さんが安心して頼ることのできるコミュニケーション能力が求められており、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。

今回の接遇研修会では、水原道子先生をお招きし、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をはじめ、クレームへの対応法などを、ケーススタディーも交えてわかりやすくお話いただきます。

新しい職員の方はもちろん、改めて日頃の仕事を見直す機会として、ベテランの方もぜひご参加下さい。

日時 **5月25日(土)** 14時30分～16時30分

会場 **尼崎市中小企業センター 501号室**

TEL: 06-6488-9501 (阪神尼崎駅徒歩5分)

講師 **大手前短期大学教授 水原道子先生**

参加費 **1,000円 / 一人**

定員 **40人** (定員になり次第締め切らせていただきます)



お問い合わせは協会事務局 長澤・荒川・石本・山下 TEL078-393-1817 まで

(切り取らずにFAXしてください)

【 参加申込 】 FAX : 078-393-1802

尼崎支部職員接遇研修会 (5 / 25)

お名前	職種	経験年数
		年 力月

地区 () 医療機関名 ()

TEL : ()

兵庫県保険医協会

尼崎支部ニュース

343号

2013年4月25日付

〒660-0055 尼崎市稲葉元町2-11-10 八木クリニック内
兵庫県保険医協会尼崎支部 TEL06-6417-6600 FAX06-6417-6011

第87回医療と福祉を考える会

使える制度、まだあります



豊富な経験に基づく講演だった

第87回医療と福祉を考える会は3月21日、「医療機関で知っておきたい医療・福祉・介護の役立つ制度」をテーマに開催し、39人が参加した。神戸女子大学講師の阿江善春氏が講師を務めた。

阿江氏はまず、現在の日本の社会保障体系が憲法25条を出発点としていること、そして社会保障制度の大半が「保険方式」であり、この仕組みが病人や要介護者が利用しにくい状況を招いていることを解説。その上で、福祉などの

制度が活用されない原因として、憲法や法律という上位のルールが、それよりも下位のルールである行政の通達や条例によって歪められている場合があると指摘。さまざまな制度を全面的に活用するためには、憲法や法律に沿った形で制度を運用させることが重要であると強調した。

事例に基づく解説では、体を壊して仕事を辞めるという場合に、年金保険の選択を間違えると大きな負担増になる場合があることや、障害手帳取得や障害年金受給の可能性はないかなど、それぞれの人から制度をみて活用していくことが必要だと説明した。また、介護を必要とする人について、特別障害者手当や障害者控除、障害者手帳の交付を申請することで負担の軽減が図られる場合があることなども紹介された。

ただし、自治体により制度の差があり、尼崎では受けられる援助が伊丹では受けられないという問題があると指摘し、どこでも使えるように制度の充実を図っていく必要があると述べた。

アスベストの会 今後の裁判予定

〈労災型〉

第18回弁論 5月8日(水) 14:00～神戸地方裁判所

第19回弁論 7月17日(水) 14:00～神戸地方裁判所

〈環境型〉

大阪高裁・控訴審 第2回弁論 7月3日(水) 14:30～大阪高等裁判所

引き続き署名等のご協力よろしくお願いたします。

会員訪問記

協会を活用しながら 地域に根差した医療を

1989年に勤務医としてご入会。2012年12月にご開業された、浜見泌尿器科(長洲本通)の濱見學(はまみ がく)先生にお話をうかがった(聞き手は編集部)。



地域医療に情熱を注ぐ濱見先生

□初めから医師を志されたのではないとか？

「はい。信州大の工学部に入学しましたが、思うところがあり、神戸大医学部に入り直しました。神大病院などに続き、1987年から県立尼崎病院に勤務。1996年に泌尿器科部長に昇任。2004年からは病院部長(医療情報担当)として電子カルテを開発・導入しました」

□開業に至った経緯を教えてくださいませんか？

「病院勤務は外来と手術が多く、研修医の指導などもあり体力的に厳しくなってきたのと、DPCなどの経済至上主義的な医療の導入で、患者さんの健康全体に目配りすることが段々難しくなってきました。昔の公的病院はそれでも家庭医的な役割を果たしていたのですが、とにかく地域に根差し、患者さんと向き合う医療を目指し、開業に踏み切りました」

□開業にあたってのエピソードなどは？

「重症でしかも高齢の患者さんを診るために、透視検査の機器をはじめ設備投資がかなりかかってしまいました。損得では間尺にあわないかも知れませんが、尼崎の患者さんはブルーカラーの方も多く、医師の誠意もよく見てくれているので頑張りがいはあります」

□ご勤務の先生方へのメッセージがありましたら…

「若手の先生は学業優秀かつ実臨床のセンスも良好で、プレゼンテーションなども上手にこなす方が多いと思います。でも人生の回り道もなく張りつめて医業に当たることで、逆に「見えなくなる事」もあるかも知れません。厳しい時代ですが健闘を祈ります」

□保険医協会のご利用体験、協会に期待することなどご紹介いただけますか？

「私は勤務時代の39歳の時に入会しました。当時から協会の主張は『開業医だけでなく、勤務医の実態や意見もよくわかって頑張っている』との印象でした。先日参加した新規開業医研究会では、6カ月指導対策をはじめ、労務関係や税金の基礎知識を学べましたし、安い保険料のグループ保険で経費を抑えています。請求の問い合わせなどはこれからおおいに利用したいと思います」

□本日はありがとうございました。

尼崎社保協

安心して利用できる生活保護に

4月6日、協会尼崎支部も参加する尼崎社会保障推進協議会は「生活保護問題学習・講演会」を開き、55人が参加した。

はじめに、尼崎医療生協で行われた生活保護実態調査プロジェクトについてソーシャルワーカーの多田安希子氏が報告した。食事を1~2回に減らしているなど、受給者の厳しい生活実態が明らかにされた。



つづいて全大阪生活と健康を守る会の大口耕吉郎氏が「生活保護をめぐる何が起きているか」をテーマに講演した。生活保護を受けている世帯が近所付き合いのための支出もできず孤立していく実態を紹介した。また、行政による申請権の侵害や利用者への監視の動きなど、生活保護の現状が厳しさを増していると報告。行政による実態の調査や分析の必要性と、ケースワーカーが人間を育てる観点を持つ必要性を指摘した。

大口氏の現場からの訴えは切実だった

当事者自身が声を上げていくことが重要であるとともに、生活できる賃金と社会保障の充実を掲げて運動していくことが重要であると強調した。

映画のご案内

「渡されたバトン さよなら原発」

と き 5月11日(土) ①10:00~ ②14:00~ ③18:30~

ところ あましんアルカイック・オクト

前売大人券1000円 前売学生券(小中高生)・障がい者800円(当日券1000円)

主催:渡されたバトン~さよなら原発~尼崎上映実行委員会

チケットのお問い合わせは協会まで

第471回幹事会だより

3月29日(金)於 JR立花「モランボン」 参加:8人

- 尼崎支部の会員数と組織率
3/28現在 医科382人、歯科137人
- 医療をめぐる情勢と運動対策
支部総会の企画などについて意見交換した。
- 当面の支部活動
4月20日在宅医療点数研究会など
- 次回の幹事会
次回は4月26日阪急園田「王府楼」で開催。

お問い合わせはTEL 078-393-1805 長澤まで